

Política de Privacidade para o Apoio ao Cliente

1. Serviço de Apoio ao Cliente

1.1 Objetivo e finalidade do tratamento de dados

Estimados clientes zooplus e visitantes da nossa página, a proteção dos seus dados pessoais é importante para nós. A informação que se segue esclarece a forma como recolhemos e processamos os seus dados com a colaboração da **Equipa de Apoio ao Cliente**. A zooplus SE (doravante “zooplus”) sediada em Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munique, Alemanha, é a entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais no contexto da utilização do serviço de apoio ao cliente. Pode contactar o nosso Encarregado de proteção de dados Dr. Philipp Herrmann através do Portal dos Dados Pessoais.

Eu tenho conta de cliente zooplus

Eu não tenho conta de cliente zooplus

Pode contactar-nos pelo formulário de contacto online ou por telefone. Os dados recolhidos nesses casos são usados exclusivamente para responder às suas questões e, se necessário, para nos permitirem contactá-lo de volta a respeito das mesmas questões. Se nos facultar o seu número de cliente, os dados ficarão associados ao seu perfil de cliente.

Base jurídica para clientes registados: Artigo 6º número 1 alínea b) RGPD.

Base jurídica para as partes interessadas sem conta de cliente: Artigo 6º número 1 alínea f) RGPD.

Caso dê o seu consentimento para tal, a conversa será gravada de acordo com Artigo 6º número 1 alínea b) RGPD, exclusivamente para os seguintes fins:

- Formação de técnicos
- Controlo de qualidade
- Instrução documental de contratos

1.2 Destinatário e duração do tratamento de dados

Não partilhamos os seus dados com terceiros não autorizados. No entanto, para fazermos o tratamento dos seus dados e respondermos às suas questões, trabalhamos com parceiros especializados (na área do apoio ao cliente) que fazem tratamento dos dados associados de acordo com as nossas instruções e com base num contrato abrangente de tratamento de dados (ou com base nas cláusulas contratuais padrão da União Europeia).

Programa de apoio ao cliente

Entre estes fornecedores de serviços inclui-se a empresa Freshworks, Inc.

Os seus dados são eliminados automaticamente logo que o seu pedido tenha sido concluído e/ou respondido, ou serão eliminados no prazo máximo de 12 meses. Se for cliente registado, os dados apenas ficam armazenados enquanto a conta de cliente (o meu zooplus) estiver ativa. O fornecimento de dados pessoais não é uma exigência legal nem contratual, porém, sem eles pode não ser viável dar seguimento ao seu pedido.

2. Tratamento de dados no exercício dos direitos do interessado

Sempre que exercer os seus direitos como interessado fazemos tratamento dos seus dados, independentemente de outras operações de tratamento, com a finalidade de gerir e cumprir a sua solicitação.

Para comprovar a sua identidade, necessitamos concretamente do seu nome, apelido, morada, endereço de correio eletrónico e dados da sua encomenda.

Para efeitos de conformidade: para gerir a sua solicitação, também fazemos tratamento dos seus dados incluídos na sua solicitação.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea c) RGPD.

Transmitimos os dados anteriormente mencionados ao nosso provedor de serviços tecnológicos Onetrust Technology Limited com base no respetivo contrato de processamento de pedidos (Artigo 28º RGPD).

Neste sentido, caso seja necessário transferir os seus dados para fora da UE ou do espaço europeu, tal só será efetuado de acordo com uma decisão de adequação válida ou com cláusulas contratuais fixas.

Independentemente dos dados do cliente ou da encomenda existentes, armazenamos separadamente os dados relacionados com a solicitação, com o único objetivo de cumprir os seus direitos como interessado, bem como para garantir as obrigações de verificação e documentação (Artigo 5º, número 2 RGPD). A duração desse armazenamento depende dos respetivos requisitos legais.

3. Os seus Direitos

Tem o direito de, a qualquer momento, solicitar confirmação se a zooplus está a fazer tratamento dos seus dados pessoais e quais são esses dados. Tem também o direito de pedir retificação, eliminação ou limitação do processamento de dados, bem como o direito de se opor ao tratamento de dados pessoais ou de revogar o consentimento ao tratamento de dados ou, ainda, de solicitar a transmissão de dados.

Para qualquer pedido de informação, revogação ou oposição ao tratamento de dados deve enviar um e-mail para service@zooplus.pt ou para o nosso Encarregado de Proteção de Dados. Do mesmo modo, tem direito a apresentar queixa a uma entidade reguladora, caso se verifique a violação da sua privacidade. Pode visitar o nosso Portal dos Dados Pessoais em qualquer altura para exercer os seus direitos como titular dos dados.

4. Notas sobre o direito de oposição ao tratamento de dados

Tem o direito de, a qualquer momento, por motivos decorrentes da situação específica, opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais, com base no Artigo 6º, número 1, alínea e) ou f) do RGPD, direito de oposição de acordo com o Artigo 21º do RGPD. Interromperemos o tratamento dos seus dados pessoais, a menos que possamos demonstrar por motivos legítimos e convincentes que tal supera os seus interesses, direitos e liberdades, ou se o tratamento for para fins de afirmação, exercício ou defesa de reivindicações legais. Se deseja exercer o seu direito de oposição, envie um e-mail para service@zooplus.pt ou visite o Portal dos Dados Pessoais.

