

Politica de confidențialitate pentru Serviciul Clienți



1. Serviciul Clienți

1.1 Obiectul și scopul prelucrării datelor

Stimați clienți zooplus și vizitatori ai site-ului nostru web, protecția datelor dumneavoastră este foarte importantă pentru noi. Explicațiile următoare au scopul de a vă aduce la cunoștință datele pe care le colectăm și prelucrăm de la dumneavoastră prin **serviciul clienți**. Responsabil cu prelucrarea datelor cu caracter personal în contextul utilizării serviciului pentru clienți este zooplus SE (denumit: zooplus), Sonnenstraße 15, 80331 München. Responsabilul nostru cu protecția datelor, Dr. Philipp Herrmann, poate fi contactat prin Privacy Portal:

[Am cont de client zooplus](#)

[Nu am cont de client zooplus](#)

Aveți posibilitatea de a ne contacta telefonic sau folosind formularul de contact furnizat. Procesăm datele colectate aici exclusiv pentru a răspunde solicitărilor și întrebărilor și pentru a vă putea contacta în legătură cu acest aspect. Dacă ne furnizați numărul de client, datele vor fi asociate contului dumneavoastră de client.

Temei legal pentru clienții înregistrați: Art. 6 Alin. 1 lit. b) GDPR

Temei legal pentru părțile interesate fără cont de utilizator existent: Art. 6 Alin. 1 lit. f) GDPR

În cazul în care vă dați consimțământul (Art. 6 Alin. 1 lit. a) GDPR, orice conținut al conversației va putea fi înregistrat și utilizat exclusiv

- a) în scopuri de instruire
- b) pentru controlul calității sau
- c) în scopul documentării încheierii contractelor.

1.2 Destinatar și durata procesării datelor

Nu transmitem datele dumneavoastră unor terțe părți neautorizate. Cu toate acestea, pentru a procesa cererile lucrăm împreună cu furnizori de servicii specializați (furnizori de servicii în domeniul asistenței pentru clienți), care prelucrează datele în conformitate cu instrucțiunile noastre și pe baza unui contract cuprinzător privind procesarea comenzilor (sau pe baza clauzelor contractuale standard ale UE).

Programe de asistență pentru serviciul clienți

Freshworks, Inc. este unul dintre acești furnizori de servicii.

Datele vor fi șterse automat de îndată ce solicitarea dumneavoastră a fost procesată complet și/sau a primit un răspuns, dar nu mai târziu de 12 luni. Dacă sunteți client, stocăm aceste date pe durata existenței contului „my zooplus”. Furnizarea datelor cu caracter personal menționate anterior nu este

cerută de lege sau contract. Cu toate acestea, dacă nu furnizați aceste informații, este posibil ca solicitarea dumneavoastră să nu poată fi procesată.

2. Prelucrarea datelor în exercitarea drepturilor persoanelor vizate

Dacă vă exercitați drepturile persoanei vizate, prelucrăm datele dumneavoastră separat de alte activități de prelucrare, pentru a procesa și a vă îndeplini solicitarea.

În scopul verificării identității, avem nevoie în special de numele și prenumele dumneavoastră, adresa, adresa de e-mail și datele dumneavoastră de comandă.

În scopul îndeplinirii: Pentru a procesa cererea dumneavoastră verificată, va trebui să procesăm datele referitoare la dumneavoastră care sunt incluse în cerere.

Temei legal: articolul 6 alineatul (1) litera (c) GDPR

Vom transfera datele menționate mai sus către furnizorul nostru de servicii tehnologice, Onetrust Technology Limited, pe baza unui contract corespunzător pentru procesarea comenzilor (articolul 28 GDPR).

Dacă în acest context este necesar să transmiteți datele dumneavoastră în afara UE/SEE, acest lucru se va face numai pe baza unei decizii de adecvare valide sau prin încheierea unor clauze contractuale standard.

Indiferent de orice date existente ale clientului sau comenzii, stocăm separat datele referitoare la solicitarea dumneavoastră în scopul îndeplinirii drepturilor dumneavoastră în calitate de persoană vizată și pentru a garanta obligațiile de documentare și verificare (art. 5 alin. 2 DSGVO). Perioada de păstrare depinde de cerințele legale relevante

3. Drepturile dumneavoastră

Aveți dreptul de a solicita confirmare de la zooplus în orice moment dacă procesăm datele dumneavoastră personale și dreptul la informații despre aceste date cu caracter personal. În plus, aveți dreptul la rectificarea, ștergerea și limitarea procesării datelor, precum și dreptul de a vă opune în orice moment procesării datelor cu caracter personal sau de a revoca consimțământul pentru procesarea datelor în orice moment sau de a solicita transmiterea datelor.

Toate cererile de informații, revocările sau obiecțiile la procesarea datelor trebuie direcționate prin e-mail către service@zooplus.ro sau către responsabilul nostru cu protecția datelor. În plus, aveți dreptul de a face plângere la o autoritate de supraveghere în cazul încălcării confidențialității datelor. Puteți vizita oricând Privacy Portal pentru a vă exercita drepturile de persoană vizată.

4. Informații privind dreptul special la opoziție

Aveți dreptul în orice moment, din motive care țin de situația dumneavoastră particulară, de a împiedica procesarea datelor cu caracter personal care vă privesc, pe baza art. 6 alin. 1 lit. e) sau f) GDPR și formula opoziție în conformitate cu art. 21 GDPR. Vom înceta procesarea datelor dumneavoastră cu caracter personal dacă putem dovedi motive legitime și imperioase în ceea ce privește procesarea, care depășesc interesele, drepturile și libertățile dumneavoastră sau în care procesarea are scopul de a susține, exercita sau apăra drepturile legale. Dacă doriți să vă exercitați dreptul la opoziție, trimiteți un e-mail la service@zooplus.ro.

Versiune actualizată la data de 26 mai 2022.