



Integritetspolicy för kundservice

1. Kundservice

1.1 Ändamål och syfte med databehandling

Kära zooplus-kund, kära besökare på vår webbplats. Att skydda dina uppgifter är viktigt för oss. Med följande informerar vi om vilka uppgifter vi samlar in och behandlar från dig i samband med användningen av vår kundtjänst. zooplus SE (nedan: zooplus), Sonnenstrasse 15, 80331 München, är ansvarig för behandlingen av personuppgifter vid nyttjande av kundtjänsten. Du kan nå vårt dataskyddsombud Dr. Philipp Herrmann via vår integritetsportal:

[Jag har ett zooplus kundkonto](#)

[Jag har inte ett zooplus konto](#)

Du har möjlighet att kontakta zooplus via vårt kontaktformulär på webbsidan eller telefon. Vi behandlar de uppgifter som då samlas in uteslutande för att svara på dina frågor och ärenden och för att kunna kontakta dig i detta avseende. Vi använder även data för att hämta ditt kundkonto om du anger ditt kundnummer.

Rättslig grund för registrerade kunder: artikel 6 stycke 1 punkt (b) GDPR

Rättslig grund för berörd part utan befintligt användarkonto: artikel 6 stycke 1 punkt (f) GDPR

Innehållet i kommunikationen kan med ditt samtycke spelas in (artikel 6 stycke 1 punkt (a) GDPR) och användas uteslutande för

a) utbildningsändamål

b) kvalitetskontroll eller

c) att dokumentera ingående av avtal

1.2 Mottagare och varaktighet av databehandlingen

Vi överlåter inte dina uppgifter till obehörig tredje part. För att bearbeta och behandla förfrågningar arbetar vi emellertid med specialiserade tjänsteleverantörer (inom området kundservice) som behandlar tillhörig data i enlighet med våra instruktioner och på basis av ett omfattande avtal (eller på basis av EU:s standardavtalsklausuler).

Kundsupportprogram

Till dessa tjänsteleverantörer hör även firman Freshworks, Inc.

Dina uppgifter raderas automatiskt så snart din förfrågan har behandlats och/eller besvarats men senast efter **12 månader**. Om du är kund sparar vi dessa uppgifter endast så länge kontot "Mitt zooplus" består. Det är varken ett juridiskt eller kontraktsevenligt krav att tillhandahålla ovannämnda personuppgifter. Eventuellt kan vi dock inte bearbeta en begäran eller förfrågan utan uppgifterna.

2. Dina rättigheter

Du har rätt att när som helst be att få bekräftat av zooplus om vi behandlar dina personuppgifter och har även rätt till information om dessa personuppgifter. Dessutom har du rätt att korrigera, radera och begränsa databehandlingen. Du har även rätt att när som helst invända mot behandlingen av personuppgifter, när som helst återkalla ditt samtycke till databehandling samt kräva att få dataöverföringen.

Skicka alla förfrågningar, begäran om information, återkallelser eller invändningar mot databehandling via e-post till service@zooplus.se eller till vårt dataskyddsombud. Dessutom har du rätt att klaga till en tillsynsmyndighet om du misstänker dataöverträdelse.

3. Anmärkningar om den särskilda rätten att invända

Enligt artikel 21 GDPR har du rätt att, när som helst och av skäl som uppstår ur din speciella situation, invända mot behandlingen av dina personuppgifter som görs på grund av artikel 6 stycke 1 punkt (e) eller (f) GDPR. Vi kommer att sluta behandla dina personuppgifter om vi inte kan visa tvingande legitima skäl för behandlingen som uppväger dina intressen, rättigheter och friheter, eller om behandlingen tjänar till att hävda, utöva eller försvara rättsliga anspråk. Om du vill utöva din rätt att invända är ett e-postmeddelande till service@zooplus.se tillräckligt.