

Zásady ochrany osobních údajů pro zákanický servis



1. Zákaznický servis

1.1 Předmět a účel zpracování dat

Vážení zákazníci společnosti zoohit, vážení návštěvníci našich webových stránek, ochrana Vašich údajů je pro nás důležitá. V následujících řádcích Vás informujeme o tom, jaké údaje od Vás shromažďujeme a zpracováváme v souvislosti s využíváním našich zákaznických služeb. Osobou odpovědnou za zpracování osobních údajů v souvislosti s využíváním zákaznického servisu je společnost zooplus SE (dále jen zooplus), Sonnenstraße 15, 80331 Mnichov, Německo. Našeho pracovníka pověřeného ochranou údajů Dr. Philippa Herrmanna můžete kontaktovat prostřednictvím našeho portálu pro ochranu osobních údajů:

- **Mám zákaznický účet zoohit** (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944>)

- **Nemám zákaznický účet zoohit** (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>)

Máte možnost nás kontaktovat pomocí poskytnutého kontaktního formuláře nebo telefonicky. Shromažďované údaje zpracováváme pouze za účelem zodpovězení Vašich otázek, vyřízení Vašich žádostí a abychom Vás poté mohli kontaktovat. Data jsou zároveň přiřazena k Vašemu profilu, pokud uvedete své zákaznické číslo.

Právní základ pro registrované zákazníky: čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR

Právní základ pro zájemce bez existujícího uživatelského účtu: čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR

Případný obsah konverzace bude s Vaším souhlasem (čl. 6 odst. 1 písm. A) GDPR zaznamenán a použit výhradně pro:

- a) vzdělávací účely
- b) pro kontrolu kvality nebo
- c) za účelem dokumentace uzavírání smluv

1.2 Příjemce a doba zpracování dat

Vaše data nebudeme předávat neoprávněným třetím stranám. Při vyřizování a zpracování dotazů však spolupracujeme se specializovanými poskytovateli služeb (poskytovatelé služeb v oblasti péče o zákazníky), kteří zpracovávají související data v souladu s našimi pokyny a na základě komplexní smlouvy o zpracování objednávek (případně na základě standardních smluvních ustanovení EU).

Program péče o zákazníky

Freshworks, Inc. je jedním z těchto poskytovatelů služeb.

Data budou automaticky vymazána, jakmile bude váš požadavek plně zpracován a / nebo zodpovězen, nejpozději však po 12 měsících. Jste-li zákazníkem, uložíme tato data nejdéle po dobu existence Vašeho

účtu „můj zoohit“. Poskytování výše uvedených osobních údajů není právně ani smluvně předepsáno. Zpracování požadavku však není možné bez uvedení těchto údajů.

2. Zpracování dat při výkonu práv subjektu údajů

Pokud uplatníte svá práva subjektu údajů, zpracováváme Vaše údaje odděleně od ostatních činností zpracování, abychom mohli zpracovat a splnit Vaši žádost.

Za účelem ověření totožnosti požadujeme zejména Vaše jméno a příjmení, adresu, e-mailovou adresu a údaje o Vaší objednávce.

Za účelem naplnění: Abychom mohli zpracovat Vaši ověřenou žádost, musíme navíc zpracovat i údaje, které se Vás týkají a na které se žádost vztahuje.

Právní základ: Čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR

Výše uvedené údaje předáváme našemu poskytovateli technologických služeb, společnosti Onetrust Technology Limited, na základě příslušné smlouvy o pověřeném zpracování (čl. 28 GDPR).

Pokud by v této souvislosti bylo nutné předat Vaše údaje mimo EU/EHP, stane se tak pouze na základě platného rozhodnutí o odpovídající ochraně nebo uzavřených standardních smluvních doložek.

Bez ohledu na existující údaje o zákaznících nebo objednávkách uchováváme údaje týkající se Vašeho dotazu odděleně za účelem plnění Vašich práv jako subjektu údajů a zajištění povinností při dokumentaci a ověřování (čl. 5 odst. 2 GDPR). Doba uchování závisí na příslušných právních požadavcích.

3. Vaše práva

Máte právo kdykoli požádat zoohit o potvrzení o tom, zda zpracováváme Vaše osobní údaje a právo na informace o těchto osobních údajích. Kromě toho máte právo na opravu, odstranění a omezení zpracování údajů, jakož i právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů nebo kdykoli odvolat svůj souhlas se zpracováním údajů nebo požádat o přenos dat.

Veškeré žádosti ohledně informací, žádosti o informace, odvolání nebo námitky ke zpracování dat zašlete e-mailem na adresu service@zoohit.cz nebo osobě pověřené ochranou údajů. Kromě toho máte právo podat stížnost u dozorového úřadu v případě porušení ochrany údajů. Pro uplatnění svých práv jako subjektu údajů můžete kdykoli navštívit náš portál pro ochranu osobních údajů:

- Mám zákaznický účet zoohit (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944>)

- Nemám zákaznický účet zoohit (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>)

3. Poznámky k zvláštnímu právu na vznesení námitek

Máte právo, z důvodů vyplývajících z vaší konkrétní situace, kdykoli vznést námitku proti zpracování vašich osobních údajů (podle čl. 21 GDPR), které probíhá na základě čl. 6 odst. 1 písm. e) GDPR. Zastavíme zpracování vašich osobních údajů, pokud nedokážeme prokázat přesvědčivé legitimní důvody ke zpracování, které převáží vaše zájmy, práva a svobody, nebo pokud zpracování údajů slouží k účelu uplatnění, výkonu nebo ochrany právních nároků. Pokud chcete uplatnit své právo vznést námitku, stačí zaslat e-mail na adresu service@zoohit.cz.