

# Политика конфиденциальности службы поддержки клиентов



## 1. Служба поддержки клиентов

### 1.1 Объект и цель обработки персональных данных

Уважаемые покупатели zoochic и посетители нашего сайта, защита Ваших персональных данных имеет для нас первостепенное значение. Изложенная ниже информация позволит Вам иметь представление о том, как именно мы собираем Ваши персональные данные при помощи нашей службы поддержки клиентов. zooplus AG (далее "zooplus"), расположенный по адресу Sonnenstraße 15, D-80331, Мюнхен, несет ответственность за обработку персональных данных в контексте обращения в службу поддержки клиентов. Свяжитесь с нашим уполномоченным по защите персональных данных можно по электронной почте [ph@hwdata.de](mailto:ph@hwdata.de).

Вы можете связаться с нами, заполнив форму для обращений на нашем сайте или позвонив нам. Указанные здесь данные используются только для того, чтобы ответить на Ваше обращение и позволить нам связаться с Вами относительно Вашего вопроса. Если Вы предоставите Ваш номер клиента, данные также будут связаны с Вашим профилем.

Юридическое обоснование для зарегистрированных клиентов: Статья 6 (1) (b) GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных)

Юридическое обоснование для заинтересованных сторон без существующего аккаунта пользователя: Статья 6 (1) (f) GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных)

Если Вы даете согласие, любая часть разговора с Вами может быть записана в соответствии со Статьей 6 (1) (a) GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных) в следующих целях исключительно:

- a) Учебные цели
- b) Контроль качества
- c) Документирование договорных отношений

### 1.2 Получатели и продолжительность обработки данных

Ваши данные не будут переданы неуполномоченным третьим сторонам. Тем не менее, для обработки персональных данных и ответов на запросы, мы сотрудничаем со специализированными поставщиками услуг (из сферы поддержки клиентов), которые осуществляют обработку связанных данных согласно нашим инструкциям и на основании договора на общую обработку данных (или на основании условий типового соглашения ЕС).

### Программа поддержки клиентов

К таким поставщикам услуг относится компания Freshworks, Inc.

Данные будут автоматически удалены, как только Ваш запрос будет полностью обработан и/или Вы получите на него ответ, но не ранее, чем через 12 месяцев. Если Вы являетесь зарегистрированным пользователем, эти данные будут храниться на протяжении существования Вашего аккаунта "Мой zoochic".

Предоставление запрашиваемых персональных данных не предусмотрено ни законом, ни договором, но без них обработка Вашего запроса может быть невозможна.

## 2. Ваши права

Вы имеете право в любой момент запросить от zoochic подтверждение обработки Ваших персональных данных и право на получение информации об этих персональных данных. У Вас также есть право на исправление ошибок, удаление данных или ограничение их обработки, право на возражение против обработки Ваших персональных данных в любое время, на отзыв согласия на обработку персональных данных, право запроса на передачу данных.

Для получения любой информации, отзыва согласия или возражения против обработки данных, Вам необходимо написать электронное письмо на адрес [service@zoochic-eu.ru](mailto:service@zoochic-eu.ru) или нашему уполномоченному по защите персональных данных. Кроме того, в случае нарушения неприкосновенности частной жизни, у Вас есть право подать жалобу в надзорный орган.

## 3. Примечания к праву на возражение

У Вас есть право на возражение против обработки Ваших персональных данных в любое время на основаниях, касающихся Вашей конкретной ситуации, юридическим обоснованием тому служит Статья 6, 1 (e) или (f) или Статья 21 GDPR (Общего регламента ЕС по защите персональных данных). Мы прекратим обработку Ваших персональных данных, кроме случаев, когда мы имеем иные правовые основания для их обработки, которые окажутся выше Ваших интересов, прав и свобод или если обработка служит для отстаивания, осуществления и защиты правовых притязаний. Если Вы хотите воспользоваться своим правом на возражение, Вы можете сделать это, отправив электронное письмо на адрес [service@zoochic-eu.ru](mailto:service@zoochic-eu.ru).