

Ügyfélszolgálati Adatvédelmi nyilatkozat



1. Ügyfélszolgálat

1.1 Az adatfeldolgozás tárgya és célja



Kedves zooplus vásárlók és webhelylátogatók!

Számunkra kiemelt fontossággal bír az Önök adatainak védelme. A következőkben szeretnénk tájékoztatni Önöket arról, hogy milyen adatokat gyűjtünk és dolgozunk fel, ha kapcsolatba lépnek ügyfélszolgálatunkkal. A személyes adatok feldolgozásáért az ügyfélszolgálat igénybevétele kapcsán a zooplus AG felel (továbbiakban: zooplus), Sonnenstraße 15, 80331 München, Németország. Az adatvédelemért felelős munkatársunkat a következő e-mail-címen érhetik el: ph@hwdata.de.

Lehetőségük van arra, hogy a rendelkezésre bocsátott kapcsolatfelvételi űrlapon keresztül vagy telefonon felvegyék velünk a kapcsolatot. Az ennek során megadott adatokat kizárólag azért dolgozzuk fel, hogy megkeresésükre, illetve kérdéseikre válaszolni tudjunk és ezzel összefüggésben kapcsolatba tudjunk lépni Önökkel. Ezzel egyidejűleg az adatokat hozzárendeljük a profiljukhoz, amennyiben megadják ügyfélszámukat.

A regisztrált vásárlókra vonatkozó jogalap: Általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 6. cikk 1. b)

A felhasználói fiókkal nem rendelkező érdeklődőkre vonatkozó jogalap: Általános adatvédelmi rendelet (GDPR) 6. cikk 1. f)

A beszélgetés tartalmát az Önök hozzájárulása esetén (GDPR 6.cikk 1 a) rögzítjük és kizárólag

- a) képzési célokhoz,
- b) minőség-ellenőrzéshez vagy
- c) szerződéskötés dokumentálása céljából

kerül felhasználásra.

1.2 Az adatfeldolgozás címzettje és időtartama



Személyes adataikat nem adjuk tovább jogosulatlan harmadik fél számára. A megkeresések lebonyolítása és feldolgozása érdekében erre specializálódott szolgáltató partnerrel (szolgáltató ügyfélszolgálat területén) dolgozunk együtt, amely a beérkező adatokat a mi utasításaink és a megbízások feldolgozására vonatkozó átfogó szerződés (ill. az EU szabványos szerződéses záradékai) alapján dolgozza fel.

Ügyfélszolgálati program

Ezekhez a szolgáltatókhoz tartozik a Freshworks Inc. cég is.

Adataik automatikusan törlődnek, amint megkeresésüket teljesen feldolgozták és/vagy megválaszták, de legkésőbb 12 hónap után. Amennyiben Önök rendelkeznek „my zooplus” fiókkal, akkor legkésőbb annak fennállásig tároljuk adataikat. A fent említett személyes adatok rendelkezésre bocsátását sem törvény, sem szerződés nem írja elő. Azonban a megkeresés feldolgozása bizonyos körülmények között az adatok megadása nélkül nem lehetséges.

2. Az Önök jogai

Önöknek bármikor jogukban áll megerősítést kérni a zooplustól azzal kapcsolatban, hogy feldolgozzuk-e személyes adataikat, és kérhetik, hogy informáljuk arról, milyen személyes adataikat használjuk fel. Továbbá joguk van az adatok helyesbítésére, az adatfeldolgozás megszüntetésére és korlátozására is, valamint bármikor letilthatják személyes adataiknak feldolgozását, illetve visszavonhatják az adatok feldolgozásához szükséges hozzájárulásukat vagy kérhetik az adatok továbbítását.

Kérjük, hogy minden adatfeldolgozással kapcsolatos tájékoztatási kérelmükkel, megkeresésükkel, visszavonási kérelmükkel vagy adatkezeléssel kapcsolatos kifogásukkal forduljanak adatvédelemért felelős munkatársunkhoz, vagy írjanak e-mailt a service@zooplus.hu e-mail-címre. Ezenkívül jogukban áll panaszt tenni az adott felügyeleti hatóságnál, ha úgy tapasztalják, hogy megsértjük az adatvédelmi szabályokat.

3. Tiltakozáshoz való joggal kapcsolatos információk

Önök jogosultak arra, hogy saját helyzetükkel kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzanak személyes adataiknak a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének e) vagy f) pontján alapuló kezelése ellen a GDPR 21. cikke alapján. Ebben az esetben leállítjuk személyes adataik feldolgozását, kivéve, ha bizonyítani tudjuk, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű, jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Önök jogaival, érdekeivel és szabadságaival szemben, vagy ha az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódik. Ha szeretne élni tiltakozáshoz való jogával, akkor elegendő, ha egy e-mailt ír a service@zooplus.hu e-mail-címre.