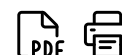


Informativa sulla privacy del servizio clienti



1. Servizio clienti

1.1. Oggetto e scopo del trattamento dei dati



Gentile cliente zooplus, caro visitatore del nostro sito web, la tutela dei tuoi dati è nostra priorità assoluta. Con le indicazioni che riportiamo qui di seguito, desideriamo informarti su quali dati raccogliamo quando l'utente usufruisce del nostro Servizio Clienti e come li gestiamo. La zooplus AG (di seguito: zooplus), con sede in Sonnenstraße 15, 80331 Monaco di Baviera (Germania), è responsabile del trattamento dei dati personali in relazione all'utilizzo del servizio di assistenza clienti. Il nostro responsabile aziendale per la Protezione Dati è contattabile via mail scrivendo a: ph@hwdata.de.

Hai la possibilità di contattarci telefonicamente oppure compilando l'apposito modulo di contatto. I dati raccolti vengono da noi trattati esclusivamente allo scopo di rispondere alle tue domande, soddisfare le tue richieste e contattarti a tal proposito. Inoltre, se verrà indicato il codice cliente, i dati saranno utilizzati per associare profili di utilizzo con i dati personali dell'utente.

Base giuridica per i clienti registrati: art. 6 par. 1 b) GDPR.

Base giuridica per gli utenti non ancora registrati e quindi privi di un account cliente: art. 6 par. 1 f) GDPR.

Con il consenso dell'interessato (art. 6 par. 1 a) GDPR), è possibile che alcune conversazioni vengano registrate e utilizzate esclusivamente

- a) in fase di training per addetti all'assistenza clienti;
- b) per il controllo qualità;
- c) per finalità di documentazione della stipulazione di contratti.

1.2. Destinatario e durata del trattamento dei dati



Non cediamo i tuoi dati a soggetti terzi non autorizzati. Tuttavia, per la gestione e l'elaborazione delle richieste, collaboriamo con fornitori specializzati di servizi nel campo dell'assistenza clienti che, in linea con le nostre indicazioni e sulla base di un regolamento generale sul trattamento dei dati (o sulla base delle clausole contrattuali tipo approvate dalla Commissione europea), elaborano i dati che accompagnano le richieste dei nostri clienti.

Programma di assistenza clienti

Freshworks Inc. è tra le aziende fornitrici alle quali ci rivolgiamo per servizi di assistenza clienti.

I dati vengono cancellati automaticamente non appena la tua richiesta viene elaborata correttamente e/o riceve una risposta, al più tardi dopo 12 mesi. Se sei un cliente registrato, memorizziamo i tuoi dati per il periodo di durata del tuo account cliente (My zooplus). La messa a disposizione dei suddetti dati non è prevista né dalla legge né contrattualmente. Tuttavia, senza questi dati non sarà possibile elaborare la richiesta di assistenza.

2. I tuoi diritti

Hai il diritto di pretendere in ogni momento conferma se stiamo trattando i tuoi dati personali nonché il diritto di sapere quali sono questi dati. Hai inoltre il diritto di rettificare, cancellare e limitare il trattamento dei dati personali. Potrai sempre esercitare il tuo diritto di opporsi al trattamento dei dati, quindi revocare in ogni momento il tuo consenso nonché ottenere il trasferimento dei dati.

Se desideri maggiori informazioni o hai deciso di revocare il consenso o di opporsi al trattamento dei tuoi dati puoi scrivere una mail a service@zooplus.it oppure al nostro responsabile aziendale per la Protezione Dati. Inoltre, in caso di violazione della privacy hai il diritto di rivolgerti all'autorità di vigilanza competente.

3. Indicazione distinta sul tuo diritto di opposizione

Ai sensi dell'art. 21 del GDPR, per motivi connessi alla tua situazione particolare, hai il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei tuoi dati personali svolto sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. e) o f) del GDPR. Qualora ti opponessi al trattamento, i tuoi dati personali non saranno più oggetto di trattamento, a meno che non sia possibile dimostrare da parte di zooplus motivi vincolanti e giustificati che prevalgano su tuoi interessi, diritti e libertà, o qualora il trattamento sia necessario ai fini della rivendicazione, dell'esercizio o della difesa di diritti legali.

Se desideri esercitare il tuo diritto di opposizione è sufficiente inviare una mail a service@zooplus.it.