

Privacyverklaring voor de klantenservice

Privacyverklaring voor de klantenservice

1. Klantenservice

1.1 Onderwerp en doel van de gegevensverwerking

Geachte klanten, het beschermen van jouw persoonsgegevens is erg belangrijk voor ons. De volgende informatie is bedoeld om je te informeren over welke gegevens wij over jou verzamelen en verwerken in verband met jouw gebruik van onze klantenservice. Verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgebonden gegevens in het kader van het gebruik van de klantenservice is de zooplus AG (hierna: zooplus), Sonnenstraße 15, 80331 München. Onze toezichthouder voor gegevensbescherming kan je per e-mail bereiken via ph@hwdata.de.

Je hebt de mogelijkheid om met ons in contact te komen via het contactformulier of telefonisch. De hierbij verkregen gegevens verwerken wij alleen om jouw verzoeken en vragen te beantwoorden en daarover contact te kunnen hebben met jou. Tegelijkertijd worden de gegevens gekoppeld aan je profiel, als je je klantnummer verstrekt.

Rechtsgrondslag voor geregistreerde klanten: Artikel 6, lid 1, onder b) van de EU-AVG.

Rechtsgrondslag voor geïnteresseerden zonder bestaand gebruikersaccount: Artikel 6 lid 1 onder f) van de EU-AVG.

Gesprekken worden met jouw toestemming (artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG) eventueel geregistreerd en uitsluitend gebruikt voor

- Trainingsdoeleinden
- Kwaliteitscontrole of
- Documentatie van overeenkomsten als doel

1.2 Ontvanger en duur van de gegevensverwerking

Wij delen je gegevens niet met onbevoegde derden. Ter afwikkeling en bewerking van de aanvragen werken wij echter samen met daarin gespecialiseerde serviceaanbieders (aanbieders in het kader van klantenservice), die de daarmee verbonden gegevens naar onze aanwijzingen en op basis van een alomvattend contract over de opdrachtsverwerking (op basis van de EU-modelcontractbepalingen) verwerken.

Klantenservicesysteem

Tot deze aanbieders behoort ook het bedrijf Firma Freshworks,

De gegevens worden automatisch gewist zodra je vraag geheel verwerkt en/of beantwoord is, doch uiterlijk na 12 maanden. Als je een klant bent, slaan wij deze gegevens maximaal gedurende de tijd dat jouw account bestaat op. Het verstrekken van de hiervoor genoemde persoonsgebonden gegevens is niet wettelijk of contractueel verplicht. Zonder het delen van deze gegevens is de verwerking van je vraag onder omstandigheden echter niet mogelijk.

2. Google reCAPTCHA

We gebruiken in het kader van de contactmogelijkheden 'Google reCAPTCHA' (hierna 'reCAPTCHA'). De aanbieder is Google Ireland Limited ('Google'). Met reCAPTCHA wordt gecontroleerd of de gegevensinvoer door een mens of door een geautomatiseerd programma (b.v. bot) geschiedt, om o.a. spam te voorkomen. Hier komt ook ons rechtmatige belang betreffende de verwerking van de bovenstaande gegevens door derde aanbieders vandaan.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder f van de EU-AVG.

Om dit te bewerkstelligen analyseert reCAPTCHA het gedrag van websitegebruikers aan de hand van verschillende kenmerken (b.v. IP adres, verblijfsduur van de websitebezoeker op de website of muisbewegingen van de gebruiker).

3. Jouw rechten

Je hebt te allen tijde het recht om van bitiba een bevestiging te vragen over het verwerken van jouw persoonsgegevens en het recht op informatie over deze persoonsgegevens. Je hebt ook het recht om de verwerking van gegevens te corrigeren, te wissen en te beperken, evenals het recht om te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonsgegevens. Daarnaast heb je het recht om jouw toestemming voor de verwerking van gegevens in te trekken of om te verzoeken om de overdracht van gegevens.

Alle informatievoorkeuren, informatieverzoeken, intrekkingen of bezwaren over gegevensverwerking kan je per e-mail sturen aan service@zooplus.nl of aan onze toezichthouder voor gegevensbescherming. Bovendien heb je het recht om in het geval van schendingen van de gegevensbescherming bezwaar te maken bij een toezichthoudende autoriteit.

4. Opmerkingen betreffende bijzonder recht van bezwaar

Je hebt het recht te allen tijde bezwaar te maken overeenkomstig artikel 21 van de EU-AVG tegen de verwerking van jouw persoonlijke gegevens, die o.a. wordt uitgevoerd op grond van artikel 6, lid 1, onder e) of f) van de EU-AVG, om redenen die voortvloeien uit jouw specifieke situatie. Wij zullen de verwerking van je persoonlijke gegevens stopzetten, tenzij wij dwingende redenen die bescherming verdienen, kunnen aantonen, die jouw belangen, rechten en vrijheden overstijgen of wanneer de verwerking van de bewering, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen dient. Als je van je recht van bezwaar gebruik wilt maken, volstaat een e-mail naar service@zooplus.nl.