

Información - Ley de Servicios Digitales

En el caso y en la medida en que zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18 80331 Múnich Alemania ("zooplus") preste servicios de intermediación tal y como se definen en el Art. 3 (g) del Reglamento (UE) 2022/2065 ("DSA") se aplica la siguiente información:

Punto de contacto único para las autoridades:

1. De conformidad con el artículo 11 DSA zooplus ha designado la siguiente dirección de correo electrónico como punto único de contacto para la comunicación directa con las autoridades de los Estados miembros, la Comisión y el Consejo Europeo de Servicios Digitales en relación con la aplicación de la DSA: haga clic [aquí](#) o póngase en contacto con nosotros en: DigitalServicesActSPC@zooplus.com.

Cuando envíe correos electrónicos a DigitalServicesActSPC@zooplus.com, incluya su nombre completo y el nombre de la autoridad en cuyo nombre se pone en contacto con nosotros. También necesitaremos una dirección de correo electrónico para ponernos en contacto con usted, que deberá estar asociada a la autoridad competente de la UE.

Este punto de contacto está reservado únicamente a las autoridades.

Las comunicaciones con esta dirección de correo electrónico pueden realizarse en alemán y en inglés, pero si es necesario, trabajaremos con usted para adaptar la comunicación a otro idioma. Si no se pone en contacto con nosotros en nombre de una autoridad, busque el punto de contacto adecuado en nuestra sección de contacto (<https://support.zooplus.es/es/support/home>) o a continuación si es usted destinatario del servicio de zooplus.

Punto de contacto único para beneficiarios del servicio:

De conformidad con el artículo 12 de la DSA, zooplus ha designado la siguiente dirección de correo electrónico como punto de contacto único para la comunicación directa para los destinatarios del servicio: haga clic [aquí](#) o póngase en contacto con nosotros en: DigitalServicesAct@zooplus.com.

Cuando envíe correos electrónicos a DigitalServicesAct@zooplus.com, incluya su nombre completo y el nombre del servicio del que es beneficiario. También necesitaremos una dirección de correo electrónico para ponernos en contacto con usted.

Este punto de contacto está reservado únicamente a los destinatarios del servicio.

Las comunicaciones con esta dirección de correo electrónico pueden ser en alemán e inglés, pero si es necesario, trabajaremos con usted para adaptar la comunicación a otro idioma. Si no se pone en contacto con nosotros como destinatario del servicio, busque el punto de contacto adecuado en nuestra sección de contacto (<https://support.zooplus.es/es/support/home>).

Representante legal

Los representantes legales de zooplus de conformidad con el artículo 13 del DSA son:

Lionel Desclée

Steffen Schüller

zooplus SE, Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Múnich Alemania

service@zooplus.es

+34 919 490 624 (lun. a vier. 8:00 - 19:00 h, sáb. 8:00 - 14:00 h)

Informes e información sobre la media mensual de receptores activos

Tan pronto como zooplus publique informes de conformidad con el artículo 15 de la DSA, éstos estarán disponibles **aquí**.

Mecanismo de notificación y actuación

Si desea notificarnos la presencia en nuestro servicio de elementos concretos de información que considere contenidos ilícitos, utilice el formulario disponible **aquí** incluya lo siguiente:

(a) una explicación suficientemente fundamentada de las razones por las que alega que la información en cuestión es un contenido ilícito; b) una indicación clara de la ubicación electrónica exacta de dicha información, como la URL o URL exactas y, en caso necesario, información adicional que permita identificar el contenido ilícito adaptada al tipo de contenido y al tipo específico de servicio de alojamiento; c) el nombre y la dirección de correo electrónico de la persona o entidad que presenta la notificación, salvo en el caso de información que se considere que implica uno de los delitos contemplados en los artículos 3 a 7 de la Directiva 2011/93/UE (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0093>); d) la declaración que confirme la creencia de buena fe de la persona o entidad que presenta la notificación de que la información y las alegaciones que contiene son exactas y completas.

Si y en la medida en que los servicios de zooplus se califiquen como los de una "plataforma en línea" tal y como se define en el artículo 3 (i) de la DSA, se aplicará adicionalmente la siguiente información:

Sistema interno de tramitación de reclamaciones

Si desea presentar una reclamación contra la decisión adoptada por zooplus tras la recepción de una notificación o contra las siguientes decisiones adoptadas por zooplus por considerar que la información facilitada por usted constituye un contenido ilegal o es incompatible con los términos y condiciones de zooplus:

- (a) decisiones de eliminar o inhabilitar el acceso o restringir la visibilidad de la información;
- (b) decisiones de suspender o dar por terminada la prestación del servicio, total o parcialmente, a usted;
- (c) decisiones de suspender o cancelar su cuenta;

(d) las decisiones de suspender, cancelar o restringir de cualquier otro modo la posibilidad de monetizar la información que nos facilite.

Utilice el siguiente formulario: [aquí](#)

La reclamación podrá presentarse en un plazo de seis meses a partir de la recepción de la decisión de zooplus de forma gratuita.

Uso indebido de los procedimientos de denuncia y reclamación

Para garantizar el funcionamiento adecuado y eficiente de nuestra plataforma, tenemos derecho a tomar medidas contra comportamientos abusivos en relación con la publicación de contenidos y el uso de los procedimientos de denuncia y reclamación.

Se considera abuso, en particular, si el Usuario Empresarial:

- proporciona contenido manifiestamente ilegal, o
- realiza denuncias o reclamaciones manifiestamente infundadas sobre nuestros procedimientos.

En la evaluación, tenemos en cuenta todas las circunstancias del caso concreto, en particular el número, la proporción, la gravedad y los efectos de la conducta, así como un objetivo abusivo reconocible.

Tras una advertencia previa, podremos —en función de la gravedad y la duración del abuso— restringir la tramitación de nuevas denuncias o reclamaciones o suspender temporalmente el acceso a las funciones afectadas.

Los demás derechos contractuales o legales no se ven afectados.

Resolución extrajudicial de litigios

Si usted es un destinatario de los servicios de zooplus como plataforma en línea (tal y como se define en la DSA), incluidas las personas físicas o jurídicas que hayan presentado notificaciones, a las que se dirigen las decisiones mencionadas en el párrafo anterior "Sistema interno de presentación de reclamaciones", tiene derecho a seleccionar cualquier órgano extrajudicial de resolución de litigios que haya sido certificado de conformidad con el Art. 21 (3) DSA con el fin de resolver los litigios relativos a dichas decisiones, incluidas las reclamaciones que no hayan sido resueltas mediante el sistema interno de tramitación de reclamaciones mencionado en el párrafo anterior.

La lista actualizada de organismos de resolución alternativa de litigios certificados de conformidad con el artículo 21 de la DSA ha sido publicada por la Comisión Europea y está disponible en la siguiente dirección:

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/es/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>