

Déclaration relative à la protection des données

Chers clients de zooplus, chers visiteurs de notre site Internet, la protection de vos données est au cœur de nos préoccupations. Les explications suivantes ont pour but de porter à votre connaissance quelles sont les données vous concernant que nous collectons et que nous traitons dans le cadre de l'utilisation de notre site Internet et des boutiques en ligne accessibles par notre site.

Aperçu rapide

1. Qui est responsable du traitement des données ?

La société zooplus SE (appelée ci-après : zooplus), Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 München, est responsable du traitement des données personnelles entrées sur son site Internet. Vous trouverez plus d'informations en cliquant [ici](https://www.zooplus.be/info/legal/imprint) (<https://www.zooplus.be/info/legal/imprint>).

Philipp Herrmann, notre responsable de la protection des données est joignable via notre portail de confidentialité :

[J'ai un compte zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944\)](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944).

[Je n'ai pas de compte zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3\)](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3).

2. Quelles données sont traitées lors de votre connexion à notre site ?

Lorsque vous vous connectez à notre site Internet, votre navigateur envoie à vos serveurs, différents ensembles de données qui sont techniquement nécessaires pour la présentation de nos sites et pour garantir leur stabilité et leur sécurité ; Ils sont sauvegardés dans des fichiers journaux (appelés logfiles) dont l'adresse IP fait également partie.

3. Des cookies sont-ils utilisés sur le site Internet ?

Oui. Différents cookies sont utilisés sur notre site Internet. Vous trouverez des informations détaillées sur leur mode de fonctionnement et sur la manière de supprimer ces cookies ou d'empêcher leur enregistrement, dans les informations relatives à la protection des données et dans le **centre de préférences de confidentialité**.

4. Utilisons-nous des outils d'analyse des données sur notre site Internet ?



Oui. Nous travaillons avec différents opérateurs pour adapter notre site et nos offres aux besoins et les optimiser. Vous trouverez également des informations détaillées sur ces prestataires, le mode de fonctionnement des outils d'analyse des données et les possibilités de désactiver ces outils dans le **centre de préférences de confidentialité**.

5. Pratiquons-nous une publicité ciblée en fonction des utilisateurs ?



Oui. Nous coopérons avec des prestataires de services qui peuvent entre autres, afficher des annonces publicitaires ciblant des utilisateurs et des clients potentiels pour nous ou pour les partenaires publicitaires, à l'aide de cookies et d'adresses d'identification (ID). Vous trouverez également des informations détaillées sur ces prestataires, le mode de fonctionnement des outils d'analyse des données et les possibilités de désactiver ces outils dans le **centre de préférences de confidentialité**.

6. Transmettons-nous vos données à des tiers ?



Non. Nous ne transmettons pas vos données à des tiers non habilités. De plus, nous garantissons que nous avons conclu les contrats de traitement de commandes nécessaires avec des opérateurs externes.

7. À qui pouvez-vous vous adresser si vous avez des questions à poser ?



Pour toute question concernant la protection des données, veuillez vous adresser à notre [service client](#) ou à notre responsable de la protection des données. Nous répondrons volontiers à vos questions via notre portail de confidentialité :

[J'ai un compte zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944\)](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944).

[Je n'ai pas de compte zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3\)](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3)

8. Comment révoquer mon consentement ou m'opposer au traitement de mes données ?



Conformément à l'article 6, alinéa 1, lettre F) du RGPD, retrouvez ici un aperçu rapide des possibilités qui s'offrent à vous. Pour en savoir plus, veuillez consulter nos informations sur la protection des données ci-dessous.

a. Cookies et technologies associées : consultez notre centre de préférences de confidentialité sur notre site ou application. Malheureusement, il nous est impossible de gérer vos paramètres pour vous, puisqu'ils sont spécifiques à chaque appareil.

b. Les notifications push (uniquement dans l'application) : en fonction de votre mobile ou tablette, vous pourrez gérer vos paramètres directement depuis votre application zooplus ou dans les réglages de votre appareil. Malheureusement, il nous est impossible de gérer vos paramètres pour vous, puisqu'ils sont spécifiques à chaque appareil.

c. E-mail : vous pouvez à tout moment cliquer sur le lien de désinscription figurant dans chacune de nos newsletters pour révoquer votre abonnement. Si vous disposez d'un compte zooplus, vous pouvez également vous désinscrire de la newsletter depuis votre espace client. Si vous souhaitez uniquement recevoir des e-mails relatifs à vos commandes et avantages zooplus, veuillez en faire la demande en envoyant un e-mail à notre [service client](#).

d. Courrier : si vous ne souhaitez pas recevoir de publicités par voie postale, veuillez contacter notre [service client](#)

Autres : si vous souhaitez révoquer votre consentement ou vous opposer à d'autres formes de traitement des données, veuillez contacter notre [service client](#) ou consulter notre portail de confidentialité :

[J'ai un compte zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944\)](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944)

[Je n'ai pas de compte zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3\)](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3)

Informations sur la protection des données

A. Informations générales sur la protection des données chez zooplus

1. Domaine d'application et définitions



1.1 Les informations relatives à la protection des données incluent les informations telles que définies dans l'article 13 du RGPD sur le traitement des données dans le cadre de la connexion à notre site Internet et de

l'utilisation de la boutique accessible par notre site.

1.2 Vous trouverez des informations sur le mode et le but du traitement des données dans le cadre de l'utilisation des fonctions de contact (https://www.zooplus.be/contact_us), sur le site Internet (assistance-clients), de nos services communautaires (Community Services), de la plateforme de candidature (<https://jobs.zooplus.fr/>), et de nos communiqués sur les réseaux sociaux sur le portail correspondant, accessibles séparément pour une meilleure visibilité ou en utilisant l'application requise.

1.3 Lorsque nous vous redirigeons sur des sites de tiers par des liens, nous n'exerçons aucune influence et aucun contrôle sur les contenus des liens et sur les réglementations relatives à la protection des données qu'ils contiennent. Nous vous conseillons de vérifier les déclarations relatives à la protection des données sur les sites de ces liens afin de pouvoir constater si et dans quelle mesure des données personnelles y sont collectées, traitées, exploitées ou rendues accessibles à des tiers.

1.4 Le texte intégral du règlement général sur la protection des données (RGPD), y compris les définitions et les explications, est consultable ici (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>).

2. Lieu de l'enregistrement des données

2.1 Toutes les données personnelles que nous collectons et traitons par l'intermédiaire de notre site Internet et de notre boutique, sont sauvegardées et sécurisées sur des serveurs locaux en Allemagne et chez la société Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), fournisseur de Cloud spécialisé. Grâce à des mesures techniques et organisationnelles, AWS garantit la meilleure protection possible de ses données-clients et utilisateurs contre la perte et l'accès non autorisé. Si un transfert de vos données hors de l'Union européenne venait à être envisagé, il ne sera effectué qu'après avoir pris les mesures nécessaires et adéquates pour assurer un niveau de protection et de sécurité des données personnelles équivalent à celui proposé en Europe.

2.2 Ce traitement des données a pour but l'hébergement de nos serveurs web et de nos banques de données ainsi que la sauvegarde de leurs données (Backup) sur la base d'un contrat de traitement des commandes complet.

3. Le traitement des données dans le Groupe zooplus

3.1 zooplus possède plusieurs succursales et filiales en Europe. Seule la société zooplus SE dont le siège est établi à Munich (Allemagne), est responsable de la protection des données et du respect de la garantie des mesures techniques et organisationnelles de protection de vos données personnelles.

3.2 Afin de garantir un pilotage de processus et une assistance de la clientèle dans l'ensemble du Groupe, les données sont également mises à la disposition des succursales et des filiales, sur la base d'un contrat correspondant sur le traitement des commandes (article 28 du RGPD), ces entreprises étant obligées de ne traiter les données personnelles que selon les instructions et sous la responsabilité de zooplus. Ces entreprises ne font pas de sauvegarde locale des données.

3.3 Parallèlement, zooplus traite des données en coresponsabilité avec la société bitiba GmbH sur la base d'un contrat exhaustif conforme à l'article 26 du RGPD, qui régit les responsabilités et compétences

respectives de ces deux sociétés entre elles. Vous trouverez des informations sur les détails les concernant auprès de notre [service client](#) ou auprès de notre responsable de la protection des données.

4. Services informatiques généraux



Nous travaillons avec différents prestataires de services IT qui assurent le maintien et le développement de notre infrastructure informatique, notamment en matière de sécurité. Ces prestataires n'ont accès à vos données personnelles que lorsque celles-ci sont nécessaires dans le cadre de leur prestation et cela se fait toujours sous le contrôle de zooplus et aucune donnée n'est stockée en dehors de zooplus. À ce titre, le transfert de vos données en dehors de l'UE/EEE est exclusivement basé sur une décision d'adéquation ou sur l'utilisation des clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne.

Fondement juridique : Art. 6 alinéa 1 lettre f) du RGPD

5. Traitement des données et exercice des droits de la personne concernée



Lorsque vous faites valoir vos droits de la personne concernée, nous traitons vos données séparément des autres opérations afin de traiter et satisfaire votre demande.

Afin de vérifier votre identité, nous vous demandons de nous fournir votre nom et prénom, adresse postale, adresse e-mail ainsi que les détails de votre commande.

Afin de pouvoir satisfaire votre demande, nous devons également traiter vos données personnelles fournies à cette fin.

Base juridique : Article 6, alinéa 1, point c) du RGPD

Nous transmettons les données mentionnées ci-dessus à notre prestataire de services technologiques Onetrust Technology Limited, sur la base d'un contrat correspondant pour le traitement des données (article 28 du RGPD).

Si un transfert de vos données hors de l'Union européenne venait à être envisagé, il ne sera effectué qu'après avoir pris les mesures nécessaires et adéquates pour assurer un niveau de protection et de sécurité des données personnelles équivalent à celui proposé en Europe.

Indépendamment des éventuelles données clients existantes ou détails de commande, nous conservons les données relatives à votre demande séparément afin de respecter vos droits de la personne concernée ainsi que le principe de limitation de la conservation de vos données et de responsabilité (article 5, alinéa 2 du RGPD). La durée de conservation de vos données dépend du délai légal de conservation.

6. Transmission de données aux autorités et aux institutions publiques



En vertu de dispositions légales, la société zooplus est tenue de communiquer certaines de vos données personnelles aux autorités nationales et internationales (par exemple la police, le ministère public et les

autorités douanières). Ces demandes sont systématiquement examinées avec le plus grand soin. Zooplus transmet des données à caractère personnel aux autorités uniquement si une autre base juridique le permet (conformément à l'Art. 6 al. 1 point f) du RGPD) ou si la société a un intérêt légitime prévalant sur l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

Fondement juridique :

Article 6, alinéa 1, point c) du RGPD

Article 6, alinéa 1, point f) du RGPD

Pour traiter ces demandes, nous transmettons les données en question à notre prestataire de services technologiques Onetrust Technology Limited, mentionné ci-dessus. Pour plus d'informations, veuillez vous référer à la section A 5 ci-dessus.

B. Traitement des données lors de la connexion à notre site Internet

1. Logfiles

Lors d'une connexion au site Internet, zooplus collecte des données d'accès pour des raisons techniques et les enregistre dans un fichier journal (appelé logfile). Sont enregistrés dans le logfile en plus de l'adresse IP, le nom du site Internet auquel vous vous êtes connecté, le fichier appelé, la date et l'heure de l'appel, la quantité de données transmises et le message indiquant que la connexion a réussi, le type de navigateur avec sa version, le système d'exploitation, l'URL (la page consultée précédemment) et le fournisseur demandé.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1 lettre f) du RGPD.

Nous ne transmettons pas ces données à des tiers. Les logfiles sont supprimés automatiquement deux (2) mois après avoir été collectés. Toutefois, l'adresse IP est préalablement anonymisée et n'est plus sauvegardée que dans un but administratif (technique) et sécuritaire. La saisie des données n'est nécessaire que pour l'exploitation technique de notre site Internet.

2. Cookies et pixels

Lorsque vous visitez notre site Internet et que vous utilisez les services consultables par notre site, des cookies et des technologies semblables (par exemple des pixels) sont utilisés en plus des logfiles.

Des dispositions légales complémentaires s'appliquent dans ce cas. Celles-ci n'exigent pas de référence personnelle, mais se basent par exemple sur l'accès aux données des terminaux. Afin de rappeler et d'explicitier le droit applicable au dépôt et à la lecture de traceurs dans le terminal de l'utilisateur, la CNIL a adopté le 17 septembre 2020 des lignes directrices, complétées par une recommandation visant notamment à proposer des exemples de modalités pratiques de recueil du consentement.

Vous trouverez des détails sur les cookies et les technologies utilisés lors d'une connexion au site, leur durée de sauvegarde et sur la manière dont vous pouvez supprimer les données collectées, dans le **centre de**

préférences de confidentialité. Veuillez noter qu'une désactivation générale de cookies peut éventuellement restreindre les fonctions de notre site Internet.

Nous distinguons les types de cookies suivants :

2.1 Cookies techniquement nécessaires

Ces cookies sont nécessaires au fonctionnement du site Internet et ne peuvent donc pas être désactivés. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre centre de **préférences de confidentialité**.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre f) du RGPD.

2.2 Cookies de performance

Ces cookies nous permettent d'analyser le comportement des visiteurs et les sources de trafic afin que nous puissions mesurer les performances de notre site Internet et améliorer l'expérience des utilisateurs. Les informations recueillies sont agrégées et anonymes.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD.

2.3 Cookies fonctionnels

Ces cookies permettent d'optimiser le fonctionnement du site en proposant notamment des fonctionnalités améliorées et personnalisées. Ils peuvent être définis par nos soins ou par des fournisseurs tiers dont nous avons ajouté les services à nos pages. Pour plus d'informations, veuillez consulter le **centre de préférences de confidentialité**.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD.

2.4 Cookies publicitaires

Ces cookies peuvent être définis par le biais de notre site Internet par nos partenaires publicitaires. Ils peuvent être utilisés et partagés par ces sociétés afin de créer un profil de vos intérêts et ainsi vous présenter des publicités pertinentes concernant d'autres sites. Ils ne stockent pas directement des données personnelles, mais sont basés sur l'identification unique de votre navigateur et de votre appareil Internet. Pour plus d'informations, veuillez consulter le **centre de préférences de confidentialité**.

Fondement juridique : Article 6 alinéa 1 lettre a) du RGPD.

Google: <https://business.safety.google/privacy/> (<https://business.safety.google/privacy/>).

2.5. Partenaires publicitaires externes - Liste de clients

Nous utilisons des moyens spécifiques pour diffuser de la publicité à nos utilisateurs et à nos clients. Les profils existants de nos partenaires publicitaires sont mis en correspondance avec des adresses électroniques (cryptées, appelées listes de clients), ce qui permet une approche ciblée à l'aide de publicités basées sur les intérêts.

Fondement juridique : Article 6 alinéa 1 lettre a) du RGPD.

3. Plugins



Sur nos sites, nous utilisons des plugins avec lesquels une interaction avec d'autres services ou sites Internet (fournisseurs de plugins) est le plus souvent générée. Nous utilisons la fameuse solution «Shariff» (Shariff Wrapper), qui vous permet de décider vous-même si et quand des données sont transmises aux exploitants des réseaux respectifs. C'est seulement lorsque vous cliquez vous-même sur le bouton choisi (autorisation) que votre navigateur établit une connexion aux serveurs du réseau correspondant.

Veuillez noter que zooplus n'est responsable que de la collecte de l'adresse IP par l'utilisation du plu-gin ; compte-tenu du traitement des données par les fournisseurs qui suivra, ces derniers sont juridiquement responsables de la protection des données y compris de la durée de la sauvegarde des données.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD.

Le fournisseur de plugins utilise éventuellement, en plus de l'adresse IP que nous avons collectée, ses propres données personnelles vous concernant (communiquées directement au fournisseur) à des fins publicitaires (y compris pour des tiers), pour des études de marché et/ou pour adapter la présentation de son propres site Internet aux besoins et pour informer d'autres utilisateurs du réseau concerné sur vos activités sur notre site Internet. Le fournisseur est également responsable en matière de protection des données parce qu'à partir du moment où vous avez cliqué sur le bouton, nous ne savons pas dans quelle ampleur le fournisseur utilise les données qu'il a ainsi obtenues. Vous trouverez des informations complémentaires sur le but et l'ampleur du traitement des données par les fournisseurs de plugins et des informations sur l'exercice des droits dont vous disposez (par exemple le droit de renseignement et de contestation), sur notre page d'informations relatives à la protection des données.

Vous trouverez des informations détaillées sur les plugins et sur la protection des données, auprès des fournisseurs suivants :

- [Facebook \(https://www.facebook.com/about/privacy\)](https://www.facebook.com/about/privacy).
- [Instagram \(https://help.instagram.com/519522125107875\)](https://help.instagram.com/519522125107875).
- [Pinterest \(https://policy.pinterest.com/en/privacy-policy\)](https://policy.pinterest.com/en/privacy-policy).
- [Twitter \(https://twitter.com/fr/privacy\)](https://twitter.com/fr/privacy).
- [YouTube \(https://policies.google.com/privacy\)](https://policies.google.com/privacy).

4. Captcha



Sur notre site Internet, nous utilisons des services Captcha pour protéger notre boutique en ligne contre les spams et les abus en distinguant les utilisateurs humains des bots malveillants, des scripts et des algorithmes.

Les services Captcha sont exécutés sur nos pages en mode « invisible » (Invisible Captcha) et traitent votre adresse pour l'exécuter correctement. Après vérification, votre adresse IP est anonymisée.

Si nécessaire, des contrats de traitement des commandes ont été conclus avec ces prestataires de services.

Fondement juridique : Article 6 alinéa 1 lettre f) du RGPD.

C. Traitement des données lors de l'utilisation de notre site

1. Enregistrement et utilisation du « compte mon zooplus »



Lorsque vous ouvrez un compte d'utilisateur lors de votre première commande, nous collectons les données suivantes :

- Données d'enregistrement (par exemple nom et prénom, adresse, e-mail) ; données d'authentification (e-mail, mot de passe) ; données client (adresse de facturation, adresse de livraison) ; données de connexion (adresse IP).

Vous avez aussi la possibilité de créer un compte d'utilisateur dans notre application ainsi que dans d'autres services communautaires sélectionnés, indépendamment du processus de commande. Dans ce cas, nous traitons également les données suivantes

- · Données d'enregistrement (nom et prénom, adresse e-mail, mot de passe), données de connexion (adresse IP).

Nous traitons ces données afin de vous permettre d'accéder à votre compte d'utilisateur (mon zooplus). Les informations de connexion servent à vérifier votre compte-client. Votre compte «mon compte zooplus» vous permet de vérifier vos commandes et de gérer vos données et vos paramètres. Il vous donne par exemple la possibilité de fixer des préférences de livraison, de paiement et d'opter ou non pour la réception de notre newsletter, de consulter l'historique de vos commandes et vous donne accès à votre compte de points bonus.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre b) du RGPD.

Les données ne sont pas transmises à des tiers non habilités. Nous sauvegardons ces données pendant la durée d'existence de votre compte-client (mon zooplus) sauf si vous exigez préalablement que nous les supprimions et s'il n'existe pas d'autres obligations légales de conservation et de sauvegarde. La mise à disposition des données personnelles susmentionnées est prévue par contrat puisqu'elle est indispensable à l'utilisation du compte-client et à la gestion de votre compte.

2. Procédure de commande et livraison



Dans le cadre d'une commande, du traitement du paiement et de la livraison, nous traitons les données suivantes :

- Données client (par exemple nom et prénom, adresse e-mail, adresse de facturation, adresse de livraison, numéro de téléphone, numéro de client), données de connexion (adresse IP) ; données de paiement (par exemple informations bancaires).

Lorsque vous avez effectué un achat, nous traitons vos informations personnelles pour honorer votre commande, adapter la sélection de produits en fonction de vos préférences et pouvoir vous fournir des

recommandations pertinentes.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre b) du RGPD.

Les données ne sont pas transmises à des tiers non habilités. Nous transmettons des informations sur votre adresse de livraison à des entreprises de logistique et à des partenaires d'expédition que nous avons mandatés (voir logistique et expédition). Nous sauvegardons les données collectées pour le suivi de la commande pendant la durée de la relation commerciale sauf si vous exigez préalablement que nous les supprimions, mais au moins jusqu'à l'expiration des droits légaux à la garantie. Après l'expiration de ces délais, nous conservons les informations de la relation contractuelle qui sont nécessaires conformément au droit commercial et au droit fiscal, pendant les durée fixées par la législation.

2.1 Logistique et expédition

Pour tenir ses clients informés du statut de leur commande, zooplus transmet aux entreprises de livraison concernées leur adresse e-mail et leur numéro de téléphone (si indiqué et/ou nécessaire). À tout moment, le client peut ainsi suivre sa livraison en interrogeant zooplus ou ses partenaires d'expédition.

zooplus y voit un rapport équilibré entre les intérêts du client et ses propres intérêts d'autant plus que les entreprises chargées de la livraison se sont pour leur part, engagées au plus haut niveau à protéger les données personnelles et n'utilisent les données que pour les informations d'expédition. Vous trouverez [ici](https://www.zooplus.be/info/about/shippingcosts) (<https://www.zooplus.be/info/about/shippingcosts>) de plus amples détails sur les entreprises de logistique et les partenaires d'expédition avec lesquels nous travaillons.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre f) du RGPD.

2.2 Traitement des paiements

Selon le moyen de paiement que vous avez choisi (<https://www.zooplus.be/info/legal/terms#8-modes-de-paiement-et-avoirs>), les informations relatives au paiement sont transmises à l'organisme de paiement correspondant. Pour les règlements par carte bancaire, nous faisons appel à un prestataire de services spécialisé et certifié PSI-DSS avec lequel nous avons conclu un contrat de traitement des commandes.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre. b) du RGPD

Selon le moyen de paiement sélectionné, les informations de paiement nécessaires sont transmises au prestataire de services correspondant. Pour les paiements par carte de crédit, nous faisons notamment appel à des prestataires de services spécialisés et certifiés PCI-DSS.

Si nécessaire, des contrats de traitement des commandes ont été conclus avec les prestataires de services de paiement. Dans tous les autres cas,

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre b) du RGPD.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur les fournisseurs avec lesquels nous travaillons et les entreprises qui agissent en qualité de sous-traitant et de responsable de traitement, vous pouvez à tout moment contacter notre service client ou vous adresser à notre Responsable de la protection des données personnelles.

Nous sauvegardons ces données pendant la durée de l'existence de votre compte-client (mon zooplus), sauf si vous exigez préalablement que nous les supprimions et s'il n'existe aucune autre obligation légale de

conservation et de sauvegarde. La mise à disposition des données personnelles susmentionnées est prévue par contrat puisqu'elle est indispensable à l'utilisation du compte-client et à la gestion de votre compte.

En ce qui concerne la durée des sauvegardes de données respectives, veuillez vous adresser aux fournisseurs respectifs.

2.3 Prévention contre les fraudes

zooplus utilise des informations sur des procédés de commandes suspects (par exemple la commande simultanée d'un grand nombre de produits à la même adresse en utilisant différents comptes-clients), afin d'éviter des défauts de paiement et de protéger nos clients contre la piraterie de leurs comptes et/ou de leur identité. Cette évaluation du risque de probabilité d'une tentative de fraude observe, entre autres, si le terminal s'est connecté par différents fournisseurs de services, si la référence géographique du terminal change fréquemment, si une connexion proxy est utilisée ainsi que le nombre de transactions effectuées par le terminal.

Les données traitées sont les suivantes :

- Données client (nom, prénom, e-mail), données de paiement (adresse de facturation, adresse de livraison, informations bancaires), numéro de client, données de connexion (adresse IP, navigateur)

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre f) du RGPD

Dans le cadre des procédures de paiement, zooplus est tenue légalement de sécuriser particulièrement l'authentification du client (3DS2), y compris la transmission codée de ces informations sur le paiement aux banques concernées.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1 lettre. c) du RGPD.

Nous travaillons avec différents fournisseurs en matière de prévention de la fraude. Vous trouverez plus de détails les concernant en contactant notre service client ou notre responsable de la protection des données.

3. Contrôle des listes de sanctions



En raison des réglementations en vigueur, zooplus est tenue de prendre les mesures adéquates pour empêcher les personnes, sociétés et organisations terroristes figurant sur les listes de sanctions de l'Union européenne d'acquérir certains produits et services du site marchand. C'est pour cette raison que les noms et adresses de livraison sont comparés avec les listes de sanctions pertinentes. Tout document d'identification que vous demandez dans ce contexte (par exemple, passeport ou carte d'identité) est traité exclusivement pour satisfaire à notre obligation légale.. Aucun traitement des données n'est effectué au-delà de la requête.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1 lettre. c) du RGPD.

4. Programme bonus



Le programme bonus est un programme de fidélité grâce auquel des clients enregistrés peuvent obtenir des points de fidélité sur la base de leurs achats. Le programme bonus constitue une partie intégrante de la

relation contractuelle entre le client et zooplus. Des zooPoints peuvent être obtenus en effectuant des achats. Dans le cadre de ce programme, nous ne traitons que les données suivantes :

- Données client (adresse e-mail ; numéro de client, historique des commandes)

Nous ne traitons ces données que pour vous permettre d'accéder à notre programme bonus. Les données ne sont reliées à aucune autre donnée et ne sont pas ajoutées à un profil spécifique. Après s'être enregistré, le client obtient une information sur le programme bonus et est ensuite informé régulièrement par e-mail sur l'état et le cumul de zooPoints.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre b) du RGPD.

Les données ne sont pas transmises à des tiers non habilités. Nous sauvegardons ces données pendant la durée d'existence de votre compte-client (mon zooplus). Si vous souhaitez ne plus recevoir d'informations par e-mail sur le crédit de vos points bonus, il vous suffit d'en informer le contact mentionné dans l'e-mail.

5. Préférences de produits

Dans le cadre de l'utilisation de « mon compte zooplus » et de vos commandes, nous sauvegardons des informations à partir desquelles nous faisons des déductions sur vos préférences de produits, ce qui nous permet de pouvoir rendre vos achats en ligne plus agréables et plus confortables. Vous pouvez adapter vous-même le traitement des données et des paramétrages via « mon compte zooplus ». Nous n'utilisons dans ce contexte, que les données suivantes :

- Numéro de client, historique des commandes, services de livraison préférés, mode de paiement préféré.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre f) du RGPD.

Les données ne sont pas transmises à des tiers non habilités. Nous ne sauvegardons ces données que pendant la durée d'existence de votre compte-client (mon zooplus) sauf si vous exigez préalablement que nous les supprimions. La mise à disposition des données personnelles susmentionnées n'est prévue ni par un contrat ni par la loi.

6. Habitudes d'achat et création d'un profil

Dans le cadre de l'utilisation de notre boutique en ligne, nous souhaitons vous permettre de faire vos achats de manière optimale et vous proposer des offres individuelles et des promotions spéciales correspondant à vos achats et à recherches de produits. Dans ce but, nous analysons le comportement des acheteurs et des utilisateurs sur notre boutique en ligne en traitant en interne, le numéro de client, l'article recherché ou commandé, chaque panier ainsi que le suivi des commandes. Le résultat de ces analyses n'a toutefois aucune conséquence juridique ou répercussion négative pour vous. Vous conservez le droit de vous opposer à tout moment à la création de votre profil qui résulte de cette analyse.

Fondement juridique :

Article 6, alinéa 1, lettre f) du RGPD

5.1 Plan de réduction personnel zooplus

Dans le cadre de la préparation des offres du plan de réduction personnel zooplus, nous évaluons votre historique d'achats et vos préférences de produits sur notre boutique en ligne. Selon le nombre et l'importance quantitative de vos commandes, il peut vous être proposé de souscrire au plan de réduction personnel zooplus qui vous permettra d'obtenir des remises spéciales.

5.2 Recommandations de produits

À partir des informations fournies dans votre «mon compte zooplus» et des achats que vous avez faits, nous pouvons adapter la sélection de produits à vos préférences et à vos goûts et vous recommander des produits de manière ciblée. Sous cet angle également, nous considérons que l'intérêt d'une préparation optimale des informations et l'intérêt de l'amélioration permanente de notre offre de services s'équilibrent.

7. Enquêtes auprès des clients



Afin de faire des évaluations de clients et pour le management interne de la qualité, nous utilisons sur nos sites Internet, le logiciel d'évaluation avis clients Google (<https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=fr>). Grâce à lui, nous aimerions vous donner la possibilité d'évaluer votre achat a posteriori. Google n'obtient aucune donnée-client de notre banque de données. Seuls le numéro de commande, la référence de la transaction, le numéro de client et l'adresse e-mail sont transmis.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD.

8. Mon animal de compagnie



Sur notre site, vous avez la possibilité de créer un profil pour votre animal de compagnie. Les données associées sont utilisées à des fins de profilage, de personnalisation et de marketing via tous les canaux pour lesquels zooplus a obtenu votre consentement, conformément à l'article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD ou pour lesquels vous n'avez pas expressément révoqué votre consentement, conformément à l'article 6, alinéa 1, lettre f) du RGPD. Vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement à l'utilisation de vos données personnelles en modifiant vos paramètres depuis le profil de votre animal de compagnie.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, point a) du RGPD.

9. Liste d'envies



Vous avez la possibilité de créer une liste d'envies et d'y ajouter vos produits favoris. Nous stockons ces données et produits dans votre compte client, lorsque vous êtes connecté(e). Les données stockées sont exclusivement utilisées pour sauvegarder votre liste d'envies et vous permettre de garder vos articles favoris à votre disposition.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, point b) du RGPD.

10. Avis clients



Tous les clients et invités ont la possibilité d'évaluer volontairement les produits sur notre site Internet en leur attribuant des étoiles et en écrivant un avis à leur sujet. Dans ce cas, nous traitons les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- Nom, adresse e-mail et contenu

Vous êtes libre de décider de publier un avis sur le site Internet de manière anonyme ou non. L'avis que vous laissez n'est pas associé à votre compte client. Dans ce cas précis, votre adresse e-mail sert uniquement à clarifier d'éventuelles questions relatives à l'avis.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD.

À tout moment, vous pouvez déposer une évaluation via notre service clientèle. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet en consultant nos conditions d'utilisation pour les évaluations de produits.

D. Traitement des données dans la communication avec les clients

1. Newsletter



Lorsque vous vous inscrivez à notre newsletter, nous ne traitons que votre adresse e-mail. Les données ne sont utilisées que pour vous faire parvenir des informations sur des produits et des promotions de zooplus à intervalles réguliers, selon le centre d'intérêt que vous avez choisi.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD.

Lorsque vous recevez notre newsletter, nous utilisons des balises web ou pixels espions qui nous permettent de constater que vous avez reçu et ouvert la newsletter et de savoir si vous avez cliqué sur le lien inséré dans la newsletter. Avec ces données ainsi collectées, nous établissons un profil d'utilisateur afin d'orienter la newsletter en fonction de vos intérêts personnels. Nous relierons ces données par un système de repérage (tracking) éventuellement avec des manipulations que vous avez faites sur notre site Internet.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD.

Si vous avez créé un compte Zooplus en indiquant la même adresse e-mail que pour la newsletter, celle-ci sera personnalisée selon votre consentement et s'adressera à vous en utilisant les prénom et nom dernièrement enregistrés.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD.

Nous ne transmettons pas vos données personnelles que vous avez mises à notre disposition lors de votre enregistrement à la newsletter, à des tiers non habilités. L'outil de la newsletter est toutefois mis à disposition par un fournisseur externe, c'est pourquoi nous avons conclu un contrat sur le traitement des données des transactions avec ce dernier.

Pour plus d'informations sur les fournisseurs avec lesquels nous travaillons, vous pouvez à tout moment contacter notre [service client](#) ou notre Responsable de la protection des données personnelles.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à la réception de newsletters et donc au traitement de vos données mentionnées. Vous pouvez également contacter notre service client sans encourir de frais autres que les frais de transmission aux tarifs de base. Le traitement de vos données sur la base de votre autorisation jusqu'à votre révocation, reste licite. Si vous ne souhaitez pas l'exploitation automatisée et l'analyse de votre comportement d'utilisateur dans le cadre de la newsletter, vous êtes malheureusement obligé(e) de vous désinscrire du service de la newsletter. Jusque-là, les données seront sauvegardées tant que vous resterez abonné(e) à la newsletter. Après votre désabonnement, vos données ne seront sauvegardées uniquement à des fins de statistiques, et de manière anonyme. La mise à disposition des données personnelles n'est obligatoire ni au regard de la loi ni contractuellement. Toutefois, l'envoi et la réception de la newsletter est impossible si vous n'avez pas communiqué votre adresse e-mail.

2. Facebook et Google Custom Audience

Sur notre site Internet, vous avez la possibilité de participer aux programmes marketing Custom Audience ou Audience Match. Cela nous permet d'entrer en contact avec vous via les médias et réseaux sociaux, de mieux comprendre vos préférences en matière de produits et, le cas échéant, d'afficher de la publicité ciblée en fonction de vos centres d'intérêt. Pour ce faire, nous avons besoin de votre consentement via notre bannière prévue à cet effet. Si elle a déjà été collectée auparavant dans un autre cookie, votre adresse e-mail est alors hachée et envoyée en temps réels à nos partenaires publicitaires (médias sociaux) via une connexion automatisée (API Conversions) pour comparaison. Si vous n'avez pas de compte correspondant à l'adresse e-mail chez les partenaires publicitaires, l'inscription est immédiatement supprimée.

Les contrats de protection de données ad hoc ont été conclus avec les partenaires publicitaires.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, lettre a) du RGPD.

3. Disponibilité des produits – Rappel

Vous avez la possibilité de vous informer par e-mail sur la disponibilité de certains produits. Pour vous renseigner, nous vous envoyons sur demande un message qui vous fera savoir si le produit que vous souhaitez a fait l'objet d'un réassort. Si après plusieurs semaines, le produit en question n'est toujours pas disponible, nous vous en informerons et, le cas échéant, nous vous suggérerons une sélection de produits similaires ou un bon de réduction.

Fondement juridique : Article 6, alinéa 1, point a) de la RGPD.

Nous ne transmettons pas vos données à des tiers. Nous supprimons automatiquement votre adresse e-mail du traitement des données après 95 jours.

4. Marketing (E-Mail)

Dans les limites autorisées par la loi et à condition que vous ayez conclu un contrat avec zooplus et fourni votre adresse e-mail, zooplus est habilité à utiliser votre adresse e-mail pour le marketing direct de ses propres biens ou services similaires. Vous pouvez à tout moment contacter notre [service client](https://support.zooplus.be/fr/support/home) (<https://support.zooplus.be/fr/support/home>), pour vous opposer à l'utilisation de votre adresse e-mail et vous désabonner à notre newsletter, sans encourir de frais autres que les frais de transmission aux tarifs de base.

5. Marketing (par courrier postal) ^

Dans les limites autorisées par la loi et à condition que le destinataire ne se soit pas opposé à la réception de courrier postal, zooplus est autorisé à vous envoyer ses courriers publicitaires par voie postale. Pour l'impression et l'expédition de ces courriers publicitaires, nous faisons appel à des prestataires de service sous-traitants. Vous pouvez toujours et à tout moment vous opposer à l'utilisation de votre adresse postale pour des fins publicitaires.

E. Vos droits

Vous avez le droit d'exiger à tout moment de zooplus, la confirmation du traitement ou du non-traitement de vos données personnelles et d'obtenir des renseignements sur vos données personnelles. De plus, vous avez le droit de rectifier, de supprimer ou de restreindre le traitement des données et vous avez également le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles et de révoquer à tout moment votre autorisation de traiter vos données personnelles ou d'exiger le transfert des données.

Veuillez adresser tous vos souhaits d'information, vos demandes de renseignements, vos révocations ou vos oppositions au traitement des données par e-mail à notre service client ou à notre responsable de la protection des données. En cas d'infraction à la législation sur la protection des données, vous avez en outre le droit de saisir une autorité de surveillance. Vous pouvez à tout moment consulter notre portail de confidentialité pour exercer vos droits en tant que personne concernée :

J'ai un compte zooplus

Je n'ai pas de compte zooplus

F. Informations sur le droit de révocation spécial

Conformément à l'article 21 du RGPD, vous avez le droit de vous opposer à tout moment, au traitement de données personnelles vous concernant conformément entre autres, aux réglementations de l'article 6, alinéa 1, lettre e) ou f) du RGPD, pour des raisons liées à votre situation particulière. Nous cesserons de traiter vos données personnelles sauf si nous pouvons prouver qu'il existe des raisons impératives dignes d'être défendues de les traiter, qui prévalent sur vos intérêts, vos droits et vos libertés ou si le traitement de vos données sert à faire valoir, à exercer ou à défendre des droits légitimes. Si vous souhaitez faire usage de votre droit d'opposition, il vous suffit d'envoyer un e-mail à notre service client ou via notre portail de confidentialité.