

Информация относно защитата на личните данни

Скъпи клиенти на zooplus, скъпи посетители на нашата уеб-страница, защитата на Вашите лични данни е изключително важна задача за нас. С декларациите по-долу ние Ви информираме, какви данни събираме и обработваме във връзка с използването на нашата уеб-страница, респективно с посещаването на магазина, който се извиква през нея.

Кратък преглед

1. Кой отговаря за обработката на личните данни? ^

Лицето, отговарящо за обработката на личните данни, събирани през уеб-страницата, е дру-жеството zooplus SE (наричано по-долу zooplus), Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Мюнхен, Германия. По-подробна фирмена информация можете да откриете **тук** (<https://www.zooplus.bg/info/legal/imprint>).

Вие можете да се свържете с лицето, отговарящо за обработката на личните данни - Dr. Philipp Herrmann – като използвате нашия Портал за управление на личните данни:

- [Ако имате регистриран профил в 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).
- [Ако нямате регистриран профил в 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. Кои Ваши данни се обработват при посещаване на нашата уеб-страница? ^

Когато отворите нашата уеб-страница, Вашият браузер изпраща към сървъра ни данни, които са технически необходими за отварянето ѝ, както и за осигуряването на стабилност и безопасност на връзката. Тези данни се съхраняват в протоколи (така наречените лог файлове), към тях спада и IP-адресът.

3. Използват ли се бисквитки на тази страница? ^

Да. Нашата уеб-страница използва различни видове бисквитки. Подробна информация относно начина, по който те функционират, как можете да изтриете бисквитките или пък да предотвратите

тяхното запаметяване, можете да намерите в разделите за защита на личните данни, както и в Центъра за управление на предпочитанията.

[Промяна на настройките](#)

4. Използват ли се на тази страница инструменти за анализ?

Да. Ние работим съвместно с различни доставчици на външни услуги, като целта ни е да направим нашата страница и предложенията, които Ви отправяме, по-полезни и оптимално съобразени с Вашите нужди. Подробна информация относно доставчиците на услуги, начина, по който функционират инструментите за анализ и възможността да изключите тези инструменти можете да откриете също в в Центъра за управление на предпочитанията.

[Промяна на настройките](#)

5. Прави ли се на тази страница реклама, насочена към конкретния потребител?

Да. Ние работим съвместно с доставчици на услуги, които с помощта на бисквитки и рекламни идентификатори могат между другото да показват реклами, отнасящи се до нас или до наши партньори, които са съотносими към даден потребител или неговите интереси. Подробна информация относно тези доставчици на услуги, начина, по който функционират рекламните инструменти и възможността те да бъдат изключени, можете да откриете също в в Центъра за управление на предпочитанията.

[Промяна на настройките](#)

6. Могат ли лични данни да бъдат предавани на трети лица?

Не. Ние не предаваме никакви данни на неоторизирани трети лица. Освен това сме осигурили подписването на договори с външните доставчици на услуги, необходими за обработването на поръчките.

7. Към кого мога да се обърна при възникнали въпроси?

В случай че имате въпроси по темата „Защита на личните данни“, Вие можете да се обърнете към нашия [отдел за обслужване на клиенти \(https://support.zooplus.bg/bg/support/home\)](https://support.zooplus.bg/bg/support/home), или към нашите длъжностни лица по защита на личните данни. Ще се радваме да отговорим на Вашите въпроси, зададени през Портала за управление на личните данни:

- [Ако имате регистриран профил в 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)
- [Ако нямате регистриран профил в 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. Как мога да оттегля своето съгласие или да отправя възражение



Как мога да оттегля своето съгласие или да отправя възражение срещу обработването на данните по реда Чл. 6 параграф 1 буква. е) от Регламент 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета?

Тук ще направим само кратък преглед на възможностите, с които разполагате. По-подробна информация ще намерите по-надолу в документа Информация относно защитата на личните данни.

- а. Бисквитки, Custom Audience и други технологии – посетете Центъра за управление на предпочитанията в нашето мобилно приложение или на уеб-страницата ни. За съжаление ние не можем да управляваме настройките Ви вместо Вас, защото става дума за настройки, свързани със самото крайно устройство.
- б. Пуш-съобщения (само в мобилното приложение) – в зависимост от вида на Вашето устройство, настройките подлежат на промяна или директно в приложението или от системните настройки. За съжаление ние не можем да управляваме настройките Ви вместо Вас, защото става дума за настройки, свързани със самото крайно устройство.
- в. Е-mail – във всеки един момент Вие имате възможност да натиснете линка за отписване, съдържащ се в изпратеното е-mail-съобщение, изразявайки своя отказ или възражение. Ако имате профил при нас, можете да промените настройките за получаване на бюлетин и от самия профил. Ако желаете да получавате изключително само имейли, отнасящи се до Вашите поръчки или до профила Ви в zooplus, можете по всяко време да се обръщате към нашия [отдел за обслужване на клиенти \(https://support.zooplus.bg/bg/support/home\)](https://support.zooplus.bg/bg/support/home).
- г. Поща – ако не желаете да получавате рекламни съобщения по пощата, можете по всяко време да се обръщате към нашия [отдел за обслужване на клиенти \(https://support.zooplus.bg/bg/support/home\)](https://support.zooplus.bg/bg/support/home).

Друго – ако желаете да оттеглите някакво друго свое съгласие, да поискате изтриването на свои данни или да отправите възражение срещу обработването на друг вид данни, можете по всяко време да се обърнете към нашия [отдел за обслужване на клиенти \(https://support.zooplus.bg/bg/support/home\)](https://support.zooplus.bg/bg/support/home) или да посетите Портала за управление на личните данни:

- [Ако имате регистриран профил в 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)
- [Ако нямате регистриран профил в 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)

Информация относно защитата на личните данни

А. Обща Информация относно защитата на личните данни при zooplus

1. Обхват на действие и дефиниции

1.1 Информацията относно защитата на личните данни обхваща информация по смисъла на чл.13 от Регламент 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета, във връзка с използването на нашата уеб-страница, както и посещаването на магазина, който се извиква през нея.

С цел по-добра прегледност, информацията относно вида и целите на обработването на данните във връзка с използването на нашите контактни функционалности (<https://www.zooplus.bg/info/legal/customer-care-privacy>), на страницата за обслужване на клиенти, нашите социални групи, както и нашето присъствие в социалните мрежи, може да бъде намерена отделно в съответния портал, респективно да бъде отворена при използването на съответната функционалност.

1.1 Що се отнася до публикуване на линкове към уеб-страници на трети страни, ние нито можем да окажем влияние върху тях, нито да контролираме споделеното съдържание или пък съответствието му с разпоредбите, касаещи защитата на личните данни. Ние Ви препоръчваме да прегледате Информацията относно защитата на личните данни на посочената в линка уеб-страница, за да можете да установите дали там се събират, обработват и използват лични данни, в какъв обем се извършва това и дали до тях се предоставя достъп до трети лица.

1.4 Пълния текст на Регламента за защита на личните данни, включително дефиниции и разяснения, можете да откриете на следния линк (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>).

2. Място на съхраняване на данните

2.1 Всички лични данни, които ние събираме и обработваме чрез нашата уеб-страница и нашия магазин, се записват и съхраняват както на локални сървъри в Германия, така и при фирма Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), специализиран доставчик на облачно пространство. Прилагайки технически и организационни мерки, AWS гарантира максимално добра защита на данните на клиенти и потребители срещу загуба и неоторизиран достъп. Ако в тази връзка възникне необходимост от предаване на Вашите данни извън Европейския съюз/ Европейското икономическо пространство, това се извършва изключително само въз основа на действащо решение за адекватност или въз основа на клаузите на сключен стандартен договор.

2.2 Целта на това обработване на данни е хостването на нашия уеб-сървър и бази данни, както и сигурността на съхраняваните данни (бекъп) въз основа на широкообхватен договор за възлагане на обработката.

3. Обработка на личните данни в рамките на концерна zooplus



3.1 zooplus разполага с мрежа от филиали и дъщерни дружества в цяла Европа. Лицето, отговарящо за защитата на личните данни, както и за осигуряването на техническите средства и организационните мероприятия, осигуряващи защитата на личните данни, е единствено дружеството zooplus SE със седалище в Мюнхен (Германия).

3.2 С цел да се осигури ефективно управление на процесите и качествено обслужване на клиентите в рамките на целия концерн, данни се предоставят и във филиали и дъщерни дружества, като това се извършва въз основа на надлежно сключен договор за възлагане на обработването на данни (чл. 28 от Регламент 2016/679), а подизпълнителите са задължени да обработват личните данни единствено по инструкция и под отговорността на zooplus. Локално съхранение на данни в тези предприятия не се извършва.

3.3 Освен това zooplus обработва данни в т.нар. режим на съвместна отговорност с дружеството bitiba GmbH. Основание за това е договор между двете дружества, подписан в съответствие с изискванията на чл. 26 от Регламент 2016/679, уреждащ разпределението на отговорностите и компетентностите им. С искане за информация, свързана с подробности по този договор, можете да се обърнете към нашия отдел за обслужване на клиенти (<https://support.zooplus.bg/bg/support/home>), или към нашите длъжностни лица по защита на личните данни.

4. Общи IT-услуги



Ние работим с различни доставчици на IT-услуги, които поддържат и последователно развиват нашата IT-инфраструктура с цел подобряване на нейната сигурност и технически капацитет. В случай че и доколкото тези доставчици на услуги имат досег до каквито и да било лични данни във връзка с тяхната работа, това се извършва винаги под надзора на zooplus, така че да се гарантира лични данни да не могат да бъдат съхранени на място извън zooplus.

Ако в тази връзка възникне необходимост от предаване на Вашите данни извън Европейския съюз/ Европейското икономическо пространство, това се извършва изключително само въз основа на действащо решение за адекватност или въз основа на клаузите на сключен стандартен договор.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. е) от Регламент 2016/679.

5. Обработка на лични данни при упражняване на правата на субекта на данните



Ако пожелаете да упражните правата си, които имате в качеството си на субект на данни, ние обработваме вашите данни отделно от другите ни дейности по обработка, така че да можем да обработим Вашето запитване и да изпълним желанието Ви.

За целите на установяването на Вашата идентичност ние се нуждаем от Вашето име и презиме, адрес, e-mail, както и от данните относно Вашата поръчка.

За целите на изпълнението: за да обработим Вашето верифицирано запитване ние трябва освен това да имаме възможност да обработваме данните, отнасящи се до самото запитване, но касаещи Вас самите.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква в) от Регламент 2016/679.

Ние предаваме гореизброените данни на нашия доставчик на технологични услуги Onetrust Technology Limited, на основание на съответния договор за обработване на запитвания (Чл. 28 от Регламент 2016/679.).

Ако в тази връзка възникне необходимост от предаване на Вашите данни извън Европейския съюз/ Европейското икономическо пространство, това се извършва изключително само въз основа на действащо решение за адекватност или въз основа на клаузите на сключен стандартен договор.

Независимо от наличните при нас лични данни и данни, касаещи поръчката, ние съхраняваме данните, отнасящи се до Вашето запитване отделно, с цел гарантиране на правата Ви в качеството Ви на субект на данни, както и за да можем да гарантираме изпълнението на нашите задължения за документарна и доказателствена отчетност. (Правно основание: Чл. 5 параграф 2 от Регламент 2016/679.). Срокът, за който тези данни се съхраняват, зависи от конкретните законови предпоставки.

6. Предаване на данни на държавни институции и съдебни органи



В някои случаи zooplus получава запитвания от национални и международни органи на властта (например полиция, прокуратура, митнически власти), а също и от съдебни органи във връзка с информация, касаеща (включително) лични данни. Всички тези запитвания се проверяват от нас много внимателно и критично. Искането за предоставяна на информация на тези власти и органи ще бъде удовлетворено единствено в случай че за това са налице съответните законови предпоставки (например когато обработването е необходимо за целите на спазването на законово задължение по реда на Чл. 6 параграф 1 буква в) от Регламент 2016/679) или при наличието на основателен интерес, който превъзхожда основните права и основните свободи на засегнатото лице.

Правно основание:

Чл. 6 параграф 1 буква в) от Регламент 2016/679

Чл. 6 параграф 1 буква е) от Регламент 2016/679

За да можем да обработим тези запитвания ние предаваме гореизброените данни на нашия доставчик на технологични услуги Onetrust Technology Limited. По-подробна информация можете да получите от горния абзац А 5.

Б. Обработка на данни при извикване на нашата уеб-страница

1. Лог файлове



Продиктувано от техническа необходимост, при извикване на нашата уеб-страница zooplus създава така наречените данни за достъп и ги запазва в протокол (лог данни). В него освен IP-адреса се записва името на извиканата страница, нейното съдържание, датата и часът на повикването, количеството на прехвърлените данни и съобщение за успешно извършване на повикването, типът на използвания браузер заедно с версията му, операционната система, така нареченият препращащ URL адрес (т.е. страницата, която изпраща посетители към сайта), както и запитващия провайдер.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. е) от Регламент 2016/679.

Ние не предаваме тези данни на трети лица. Лог файловете се изтриват автоматично два (2) месеца след създаването си. Преди това IP-адресът се анонимизира и се използва единствено за административни (технически) цели и такива, отнасящи се до безопасността. Събирането на данните е необходимо единствено за техническата работа на нашия уебсайт.

2. Бисквитки и проследяващи пиксели



Освен създаването на лог файлове, при посещаването на нашата уеб-страница и използването на услугите, подлежащи на извикване през нея, се използват и така наречените бисквитки и подобни технологии (например пиксели). В този случай се прилагат допълнителни законови разпоредби, при които не е необходимо обвързване с конкретно лице, а става дума само за достъп до данни от крайно устройство (например в Германия за тези случаи приложим е Законът за защита на данните при телекомуникационните цифрови услуги).

Подробности относно бисквитките и другите технологии, прилагани при посещаването на нашата уеб-страница, времето на съхраняването им и информация как да изтриете събраните данни, можете да намерите в Центъра за управление на предпочитанията. Моля имайте предвид, че генералното деактивиране на бисквитките може в някои случаи да доведе до евентуални ограничения във функционалностите, предлагани от нашата уеб-страница.

Различаваме следните видове бисквитки:

2.1 Необходими (технически) бисквитки

Тези бисквитки са необходими за функционирането на страницата и не могат да бъдат деактивирани от Вашата система. Допълнителна информация можете да откриете в Центъра за управление на предпочитанията.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. е) от Регламент 2016/679.

2.2 Поведенчески бисквитки

Тези бисквитки ни дават възможност да направим оценка на повикванията и посещенията на нашата страница, за да можем да измерим доколко тя е ефективна и в случай на необходимост да направим подобрения. Данните, съставени от информацията, събрана от бисквитките, са обобщени, поради което в тях няма имена. Допълнителна информация можете да откриете в Центъра за управление на предпочитанията.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

2.3 Функционални бисквитки

С помощта на тези бисквитки ние сме в състояние да предоставим разширени функционалности и персонализиране на съдържанието. Те могат да бъдат поставени от нас или от трети лица, чиито услуги използваме на нашата страница. Допълнителна информация можете да откриете в Центъра за управление на предпочитанията.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

2.4 Бисквитки за маркетингови цели

Тези бисквитки биха могли да бъдат поставени от наши партньори чрез нашата страница. Те могат да бъдат използвани за съставянето на профил, отразяващ вашите интереси с цел да ви бъдат предлагани съотнесими съобщения от други интернет-страници. При тях не се извършва директно съхраняване на лични данни, а те се базират върху начин за уникално идентифициране на Вашия браузер и устройство за връзка с интернет. Допълнителна информация можете да откриете в Центъра за управление на предпочитанията.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

2.5. Външни медийни партньори - списък с клиенти

Използваме специални механизми за реклама, показвана на нашите потребители и клиенти. Съществуващите профили на нашите рекламни партньори са оптимизирани с помощта на хеширани имейл адреси (така наречените списъци с клиенти), което позволява целенасочен подход с помощта на реклами въз основа на интересите.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

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

Промяна на настройките

3. Плъгини



На нашите уеб-страници се използват плъгини, с помощта на които се взаимодейства с други служби или сайтове (доставчици на плъгини). Ние използваме така нареченото програмно решение „Shariff“ (Shariff Wrapper), с помощта на което Вие сами определяте дали и кога ще бъдат прехвърляни данни към администраторите на съответните мрежи. Едва след като Вие активно натиснете съответния бутон (т.е. разрешите), Вашият браузер установява връзка със сървъра на съответната мрежа.

Моля обърнете внимание, че по отношение на използването на плъгини zooplus носи отговорност единствено за информацията относно IP-адреса. По отношение на последващата обработка на данните от страна на доставчиците, отговорността за защитата се носи от самите тях, включително и по въпроса за срока на съхранение на тези данни.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

Наред с получения от нас e-mail адрес и евентуални собствени (тоест събрани от него и налични в неговата база) Ваши лични данни, доставчикът на пългини използва отнасящите се до Вас данни с цел реклама (включително за трети лица), маркетингови проучвания и/или оформяне на собствените си уеб-страници в съответствие с потребностите на потребителите, както и с цел да информира други потребители на съответната мрежа относно вашите навици и активност на нашата уеб-страница. В тези случаи доставчикът действа също в качеството си на отговорно лице по смисъла на Регламента за защитата на личните данни, тъй като от момента, в който Вие натиснете съответния бутон, ние нямаме представа в какъв обем и по какъв начин доставчикът ще използва събраните по този начин данни. Допълнителна информация относно целите и обхвата на обработката на данните от страна на доставчиците на пългини, както и информация относно начините на упражняване на полагащите Ви се в тази връзка права (например право на информираност, право на отказ), можете да откриете в Информациите за поверителност, достъпни чрез линковете по-долу.

Подробности относно пългините, както и информация относно защитата на данните можете да откриете при следните доставчици:

- **Facebook** (<https://www.facebook.com/about/privacy>).
- **Instagram** (<https://help.instagram.com/519522125107875>).
- **Pinterest** (<https://policy.pinterest.com/en/privacy-policy>).
- **Twitter** (<https://twitter.com/en/privacy>).
- **Youtube** (<https://policies.google.com/privacy>).

4. CAPTCHA

На нашата уебстраница ние използваме услугите на теста за сигурност CAPTCHA за да предпазим нашия магазин от спам и злоупотреби посредством автоматизирани запитвания и ботове. С този тест се извършва проверка, дали посетителят на дадена уебстраница е човек.

Използваните CAPTCHA услуги на страницата се изпълняват като невидим CAPTCHA-тест (Invisible CAPTCHA), който обработва Вашия IP-адрес за коректно използване. След извършване на проверката, Вашият IP-адрес се анонимизира.

Когато има такова изискване, с доставчиците на тези услуги се сключват съответно и договори за обработка на поръчки.

В. Обработка на личните данни при пазаруване в уеб-магазини

1. Регистриране и използване на профила „моят zooplus“

Когато при своята първа поръчка Вие си създадете потребителски профил, ние събираме следните данни:

- Данни относно регистрацията (например име и презиме, адрес, e-mail); данни за влизане в системата e-mail адрес, парола); данни относно клиента (адрес за получаване на фактурата,

адрес за доставка); данни относно връзката (IP- адрес).

Освен това, отделно от процеса на поръчване, Вие имате възможност да си създадете потребителски профил и в нашето мобилно приложение. В този случай ние също събираме и обработваме следните данни:

- Данни относно регистрацията (име и презиме, адрес, e-mail, парола), данни относно връзката (IP- адрес).

Ние обработваме тези данни, за да можем да Ви предоставим достъп до вашия потребителски профил (моят zooplus). Данните за влизане служат за потвърждаване на вашата идентичност. Чрез профила „моят zooplus“ можете да проверявате статуса на своите поръчки, както и да управлявате своите данни и настройки. Към тях спада например възможността за посочване предпочитания относно доставката, плащането и получаването на информационен бюлетин, да разглеждате историята на своите поръчки, а също и достъпа до сметката, в която се събират бонус-точки.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. б) от Регламент 2016/679.

Данните не се предоставят на неоторизирани да работят с тях трети лица. Ние съхраняваме тези данни за срока, в който съществува Вашият клиентски профил (моят zooplus), освен ако изрично не сте поискали изтриването им и не съществуват законово-обусловени задължения за тяхното записване и съхраняване. Предоставянето на гореописаните лични данни е предвидено от закона, тъй като в противен случай използването и управлението на Вашия профил биха били невъзможни.

2. Поръчване и доставка



Във връзка с приемането на поръчка, получаването на плащането и извършването на доставката ние обработваме следните данни:

- данни относно клиента (например име и презиме, e-mail, адрес за получаване на фактурата, адрес за доставка, телефонен номер, клиентски номер); данни относно връзката (IP- адрес); данни относно плащането (например платежна информация).

Ние обработваме данните в рамките на дадена поръчка, за да може с помощта на събраната информация да приемем и обработим вашата поръчка, да адаптираме предлаганите продукти, така че да съответстват на Вашите предпочитания, а също и за да бъдем в състояние да ви отправим подходящи препоръки.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. б) от Регламент 2016/679.

Данните не се предоставят на неоторизирани да работят с тях трети лица. Ние предаваме информация относно Вашия адрес за доставка, имейл и евентуално телефонен номер на спедиторските предприятия и партньори, с които работим (вижте раздел Изпращане и транспорт). Ние запазваме данните, събрани в процеса на изпълнение на поръчката за времето на приключване на договорните отношения, освен ако изрично не сте поискали изтриването им, но минимум до изтичане на законовия срок, в който могат да се предявяват претенции по гаранция. След изтичането на тези срокове, ние запазваме информацията, касаеща конкретното търговско взаимоотношение, изискуема по силата на търговското и данъчното право, за срока, предвиден в съответния закон.

2.1 Изпращане и транспорт

За да могат нашите клиенти във всеки един момент да бъдат информирани относно статуса на своята поръчка, zooplus предава на съответното предприятие, отговарящо за транспорта e-mail-адреса и - в случай че е предоставен и/или ако се изисква – и предоставения телефонен номер на клиента. По този начин Вие бихте могли да се информирате относно статуса на Вашата поръчка както от zooplus, така и от нашите партньори, извършващи доставката. В тези случаи zooplus разглежда интереса на клиента, както и своя интерес в балансирано съотношение един към друг, доколкото предприятието, отговарящо за транспорта, от своя страна също се е ангажирало да опазва данните, отнасящи се до клиентите, и да ги използва единствено за целите на извършването на доставката. Подробности относно транспортните предприятия и партньори-спедитори, чиито услуги използваме, можете да откриете тук (<https://www.zooplus.bg/content/shippingcosts>).

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. е) от Регламент 2016/679.

2.2 Извършване на плащане

В зависимост от това, кой начин на плащане сте предпочели, към съответните доставчици на платежни услуги се насочва необходимата информация относно Вашето плащане. За плащанията с кредитни карти ние ползваме услугите на специализирани посредници, притежаващи PCI-DSS сертификат. Когато има такова изискване, с доставчиците на тези платежни услуги се сключват съответно и договори за обработка на поръчки. Във всички останали случаи важи:

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. б) от Регламент 2016/679

За подробности относно доставчиците на платежни услуги, с които работим, или така наречените извършители по договор за поръчка, които отчасти действат като отговорни предприятия по смисъла на Регламент 2016/679, Вие можете по всяко време да се обръщате към Отдела за обслужване на клиенти (https://www.zooplus.bg/contact_us) или към лицата, отговарящи за обработката на личните данни.

Ние съхраняваме тези данни за времето, през което клиентският профил (моят zooplus) съществува, освен ако изрично не сте поискали изтриването им и не съществуват законово-обусловени задължения за тяхното записване и съхраняване. Предоставянето на гореописаните лични данни е предвидено от закона, тъй като в противен случай използването и управлението на Вашия профил биха били невъзможни.

По въпроси, свързани с продължителността на периода, в който се съхраняват съответните данни, молим да се обръщате към съответния доставчик на услугата.

2.3 Проверка на кредитоспособността

zooplus дава възможност на своите клиенти да извършват покупки, като използват различни методи на плащане.

В тази връзка zooplus има право да използва информацията, събрана във връзка с обработването на поръчката, да оцени вероятността от възникване на случай на неплащане (вътрешен скоринг). Данните, използвани в рамките на вътрешния скоринг резултират най-вече в комбинация от следните категории данни:

- Адресни данни (адрес за получаване на фактурата, адрес за доставка), възраст, желани условия на плащане, начин на поръчване и асортиментни групи.

При това, в случай че плащането се извършва посредством директен дебит или покупка на кредит zooplus има право, да събира информацията относно кредитоспособността на клиента и от външни източници. За тази цел ние обработваме следните данни:

- Данни относно клиента (например име и презиме, e-mail, постоянен адрес, адрес за фактуриране, адрес за доставка, клиентски номер).

Подробности относно доставчиците на тези услуги можете да получите от Отдела за обслужване на клиенти или от лицата, отговарящи за обработката на личните данни.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. е) от Регламент 2016/679.

2.4 Предотвратяване на измами

zooplus събира информацията относно съмнително поведение по време на поръчване (например едновременно поръчка на голямо количество стоки на един и същ адрес, като се използват профили на различни клиенти). Целта е да се избегнат случаи на неплащане, а също и да се предпазят клиентите от евентуална злоупотреба с техния профил, респективно с тяхната идентичност. Оценката на вероятността да сме изправени пред опит за измама, освен другите фактори, взема предвид и това, дали крайното устройство често се свързва с различни доставчици на услуги и дали крайното устройство често сменя своите географски референции, колко често се извършват транзакции през това крайно устройство и дали се използва прокси-връзка.

За целта се обработват следните данни:

- данни относно клиента (например име и презиме, e-mail); данни, необходими за издаването на фактурата (адрес за получаване на фактурата, адрес за доставка, платежна информация), клиентски номер; данни относно връзката (IP- адрес, информацията относно браузера)

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. е) от Регламент 2016/679

В рамките на процеса на обработване на плащанията дружеството zooplus е законово ангажирано с осигуряването на надлежната идентификация на клиентите (3DS2), към което спада и шифрираното изпращане на платежната информация към въпросните банки.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. в) от Регламент 2016/679.

Във връзка с необходимостта от превенция на измамите, ние работим с различни доставчици на услуги, подробности за които можете да получите от Отдела за обслужване на клиенти (https://www.zooplus.bg/contact_us) или от лицата, отговарящи за обработката на личните данни.

3. Проверка за присъствие в ограничителния списък



По силата на законови разпоредби, действащи в рамките на Европейския съюз, zooplus има задължение да откаже извършването на доставки на лица, включени в така наречения ограничителен списък (на групировки, организации и лица, занимаващи се с тероризъм). За целта имената и адреса за фактуриране се сравняват с данните, въведени в ограничителния списък. Изискването за предоставяне на идентификационен документ в тази връзка (например паспорт или лична карта) и обработването на данните от него се извършва изключително само с цел изпълнение на наше

законово задължение. Обработка на данните, произтичаща от събраната по този начин информация, не се извършва.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. в) от Регламент 2016/679.

4. Програма за събиране на zooТочки

Бонус програмата на zooplus е програма за лоялност, по която регистрираните клиенти могат да печелят zooТочки, базиращи се на извършените от тях покупки. Бонус програмата е интегрирана част от договорните отношения, възникнали между клиента и zooplus. zooТочките могат да се осребряват по време на пазаруване. За тази цел ние обработваме единствено следните данни:

- данни относно клиента (e-mail, клиентски номер, история на поръчките)

Ние обработваме тези данни изключително само с цел да можем да Ви предоставим достъп до програмата за zooТочки. Данните не се обвързват по никакъв начин с каквато и да било друга информация, нито пък се отнасят за съхранение в какъвто и да било отделен профил. След като се е регистрирал, клиентът получава информация относно програмата за събиране на zooТочки, а впоследствие текущо бива уведомяван по e-mail относно статуса и евентуалното предстоящо изтичане на валидността на zooТочките.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. б) от Регламент 2016/679.

Тези данни не се предават на неоторизирани трети лица. Ние съхраняваме тези данни за срока на съществуването на Вашия клиентски профил (моят zooplus). В случай, че не желаете да получавате съобщения по e-mail относно статуса на Вашите zooТочки, е достатъчно да ни изпратите съобщение през формата за контакт, добавена в изпратения Ви e-mail.

5. Продуктови предпочитания

Във връзка с използването на профила Ви „моят zooplus“ и на основание направените от Вас поръчки ние съхраняваме получената информация и въз основа на нея правим изводи относно Вашите продуктови предпочитания, за да можем да направим пазаруването удобно и приятно преживяване за Вас. Вие можете сами да коригирате достигащата до нас информация през настройките в профила Ви „моят zooplus“. В този случай ние работим само със следните данни:

- Клиентски номер, история на поръчките, предпочитани начини на доставка, предпочитан метод на плащане

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. е) от Регламент 2016/679.

Тези данни не се предават на неоторизирани трети лица. Ние съхраняваме тези данни за срока, в който съществува Вашият клиентски профил (моят zooplus), освен ако изрично не сте поискали изтриването им. Предоставянето на тези лични данни не е изискване, предвидено в закон, нито пък в някакъв вид договорка.

6. Потребителско поведение и съставяне на профил



Ние искаме да Ви доставим оптимално и приятно преживяване по време на пазаруване в нашия онлайн-магазин и да Ви отправяме индивидуални предложения и промоции, базирани на извършените от Вас покупки. За целта ние анализираме покупателното и потребителското поведение на посетителите на нашия магазин, като обработваме информацията относно клиентския номер, търсения или поръчания артикул, съдържанието на количката за пазаруване в даден момент, както и самия процес на поръчване. Резултатът от нашите анализи няма никакви правни последици, нито пък каквото и да било негативни последици за Вас. Правото на клиента, във всеки един момент да откаже да участва в съставяне на профили, остава запазено.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. е) от Регламент 2016/679

6.1 zooplus спестовен план

В рамките на офертата zooplus спестовен план ние правим преценка на Вашата история на покупки и продуктите Ви предпочитания в нашия онлайн-магазин. В зависимост от броя и стойността на Вашите поръчки, може да Ви бъде предложено да закупите така наречения zooplus спестовен план, с цел да получавате особено големи отстъпки.

6.2 zooplus препоръчване на продукт

Въз основа на данните в профила Ви „моят zooplus“ и направените от Вас покупки, ние бихме могли да направим промени в палитрата от предлагани продукти, като я адаптираме спрямо Вашите нужди и предпочитания и да Ви отправим предложения или препоръки. В това отношение считаме, че интересът към оптимална подготовка на информацията и непрекъснатото подобряване на предлаганата от нас услуга са балансирани.

7. Анкети сред клиентите



За да дадем възможност на клиентите си да оценят това, което ние правим и за целите на управление на качеството, ние използваме на нашите уеб-страници софтуер за извършване на оценка, предоставен от **Google Merchant Center** (<https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=en>). По този начин ние бихме желали да Ви предоставим възможност да дадете последваща оценка на пазаруването Ви при нас. Google не получава никакви данни от нашата база данни. Предава се единствено информация за номера на поръчката, клиентския номер, както и e-mail адреса.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

8. Моите домашни любимци



Вие имате възможност да създадете при нас профил на своите домашни любимци. Данните, които сте предоставили, се използват за създаване на профили, за персонализиране и за рекламни цели във всички канали, за които zooplus разполага с Вашето документирано съгласие съгласно чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679, или за които Вие не сте от-теглили своето съгласие съгласно

параграф 1 буква. е) от него. Вие можете във всеки един момент да оттеглите своето съгласие за използване на личните данни, като промените наст-ройките в профила на домашния любимец.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

9. Списък с желани продукти

Вие имате възможност да създадете списък с желани от Вас продукти, като ги маркирате като такива. Ние съхраняваме тези данни и продукти във Вашия потребителски профил, когато сте влезли в него. Данните се използват изключително само с цел да се състави този списък и той да бъде готов и винаги подръка за Вас.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. б) от Регламент 2016/679.

10. Оценяване на продуктите от клиентите

Всички клиенти, включително и гостите имат възможност, ако желаят, да оценят продуктите от нашия магазин посредством различен брой звезди, както и да споделят мнението си в писмен вид. В тези случаи ние обработваме следните лични данни:

- Вашето име, Вашият имейл, както и съдържанието

При това Вие можете сами да определите дали името Ви ще бъде видимо на уебстраницата с оценката, или ще остане скрито. Вашата оценка не се обвързва по никакъв начин с Вашия клиентски профил. В този случай имейл-адресът служи единствено за обратна връзка с цел изясняване на евентуално възникнали въпроси по повод на оценката.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679..

Публикуваната оценка може да бъде изтрита по всяко време, като за целта трябва да се обърнете към Отдела за обслужване на клиенти. Допълнителна информация можете да намерите в нашите [Указания за съставяне на продуктова рецензия \(https://www.zooplus.bg/info/legal/help_product_evaluation\)](https://www.zooplus.bg/info/legal/help_product_evaluation).

Г. Обработка на данните при комуникиране с клиента

1. Информационен бюлетин

Ако вие се абонирате за нашия информационен онлайн бюлетин, ние обработваме вашия e-mail-адрес. Тези данни се използват единствено с цел регулярно да Ви бъде изпращана информация от zooplus, касаеща продукти и акции от сферите на Вашите интереси.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

При изпращането на информационния бюлетин ние използваме така наречените Web-Beacons, респективно проследяващи пиксели, които ни помагат да установим дали сте получили бюлетина,

съответно, дали сте го отворили и дали сте кликнули върху някой от линковете в него. С получените по този начин данни ние си съставяме потребителски профил, за да можем да оформим за Вас индивидуален информационен бюлетин, съобразен с интересите Ви. С помощта на Tracking-програма ние обвързваме Вашите данни с действията, които Вие извършвате, когато посещавате нашата уеб-страница.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

В случай, че освен абонамента за бюлетина, със същия имейл имате регистриран клиентски профил, бюлетинът, в съответствие с Вашето съгласие, ще бъде персонализиран, като обръщението в него ще бъде отправено лично до Вас, с Вашето последно регистрирано име и фамилия.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

Ние не предаваме Вашите лични данни, получени във връзка с абонамента за информационния бюлетин, на неоторизирани трети лица. Тъй като обаче софтуерът за изготвянето на бюлетина се изготвя от външен доставчик, ние сме сключили с него договор за възлагане на обработката.

Подробности относно доставчиците на тези услуги можете да получите от Отдела за обслужване на клиенти (https://www.zooplus.bg/contact_us), или от лицата, отговарящи за обработката на личните данни.

Вие можете във всеки един момент да оттеглите своето желание да получавате информационния бюлетин, като по този начин направите и отказ гореупоменатите Ви лични данни да бъдат обработвани. За целта Вие можете също да се обърнете и към Отдела за обслужване на клиенти (https://www.zooplus.bg/contact_us), като този контакт не е свързан с възникването на допълнителни разходи за Вас, освен стандартните разходи за пренос на електронни съобщения.

Законосъобразността на обработването на Вашите данни, базирано на даденото от Вас съгласие остава ненарушена до момента на оттеглянето му. Ако не желаете да бъде извършвана автоматизирана оценка и анализ на Вашето потребителско поведение във връзка с получавания информационен бюлетин, за съжаление трябва да се откажете от абонамента за него. Вашите данни се съхраняват до тогава, докато сте абонирани за информационния бюлетин. След като се отпишете, ние съхраняваме данните само като статистика и анонимно. Не съществува нито законово нито договорно изискване за събирането на тези лични данни. И все пак, няма как да получавате информационния бюлетин, без да посочите e-mail, на който да го изпратим.

2. Meta Custom Audience и Google Audience MatchFacebook



На нашата уеб-страница Вие получавате и възможността да участвате и в маркетинговите програми на Custom Audience или Audience Match. Чрез тях ние можем да влезем в контакт с Вас през социалните медии и мрежи, да установим по-точно какви са вашите продуктови предпочитания и евентуално да Ви предложим реклама, която по-точно да отговаря на Вашите интереси. За тази цел е необходимо чрез банера, който се появява, да потвърдите своето изрично съгласие. При това вашият имейл адрес, ако преди това е бил събран от друга бисквитка, ще бъде хеширан чрез автоматизирана връзка (API за преобразуване) и изпратен в реално време до нашите рекламни партньори (социални медии) за сравнение. В случай че при тези доставчици Вие не поддържате потребителски профил, обвързан с този имейл, записът автоматично бива изтрит.

С тези партньори ние сме сключили необходимите договори за защита на личните данни.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

3. Уведомяване относно наличността на даден продукт

Вие имате възможност да бъдете информирани по e-mail относно наличността на даден продукт. За тази цел, при изразено желание от Ваша страна, ние изпращаме информация, дали желаният от Вас продукт отново е в наличност. Ако след като са изтекли няколко седмици, продуктът все още не е наличен, ние Ви информираме за това и в зависимост от случая можем да Ви предложим подходящи алтернативни продукти или ваучери за покупка.

Правно основание: Чл. 6 параграф 1 буква. а) от Регламент 2016/679.

Данните не се предоставят на трети лица. Вашият e-mail, записан за тази цел, се изтрива автоматично след 95 дни.

4. Маркетинг (по e-mail)

В рамките на позволеното от закона и в случай че Вие имате сключен договор със zooplus, като при това сте оповестили своя електронен адрес (e-mail), zooplus има право за използване този e-mail за директно рекламиране на собствени стоки или услуги от подобно естество. Вие имате право по всяко време да изразите несъгласие с използването на електронния Ви адрес (e-mail), без това да е свързано с никакви разходи за Вас, освен стандартните разходи за пренос на електронни съобщения. Вие можете също по всяко време да се обърнете и към Отдела за обслужване на клиенти, за да се отпишете.

5. Маркетинг (по пощата)

В рамките на позволеното от закона и в случай, че Вие като получател не сте изразили своето несъгласие относно получаването, zooplus може да Ви изпраща рекламни материали и по пощата. За целите на отпечатването и разпращането на тези материали ние работим с доставчици на услуги, в качеството им на изпълнители на нашите поръчки. Вашето право, във всеки един момент да откаже използването на адреса Ви за рекламни цели, остава запазено.

Д. Вашите права

Вие имате право по всяко време да изисквате потвърждение от zooplus дали обработва Ваши лични данни, както и правото на информация относно тези данни. Освен това Вие имате правото на коригиране, изтриване и ограничаване на обема на обработваните данни, както и правото по всяко време да направите възражение срещу обработването а Ваши лични данни, респективно да оттеглите съгласието си за обработване на Вашите данни или да поискате прехвърляне на данните.

Всички искания за информация, запитвания, възражения и оттегляния изпращайте до **Отдела за обслужване на клиенти** или до нашите длъжностни лица по защита на личните данни. Освен това, в случаите на нарушаване на поверителността на Вашите лични данни, Вие имате право да направите жалба до компетентния надзорен орган. Вие можете по всяко време да посетите нашия Портал за управление на личните данни, за да упражните правата си, в качеството Ви на засегнато лице:

- Имам регистриран профил в zooplus
- Нямам регистриран профил в zooplus

Е. Бележки относно специалното право на възражение

Вие имате право право, по всяко време и на основание, свързано с Вашата конкретна ситуация, да направите възражение по реда на Чл. 21 от Регламент 2016/679 срещу обработването на личните данни, отнасящи се до Вас, извършвано на основание Чл. 6 параграф 1 буква. д) или е) от Регламент 2016/679. Ние ще преустановим обработването на данните, които се отнасят до Вас, освен в случаите, в които сме в състояние да предоставим убедителни основателни причини, доказващи необходимостта от извършване на тази обработка, които превъзхождат Вашите интереси, права и свободи, или в случаите, когато обработването служи за установяването, упражняването или защитата на правни претенции. Ако желаете да се възползвате от своето право на възражение, е достатъчно да изпратите съобщение до **Отдела за обслужване на клиенти** или посетите нашия Портал за управление на личните данни.

**Информация относно защитата на личните данни последно обновена на 22.10.2024 г.*