

Databeskyttelseserklæring

Kære zooplus kunder og kære besøgende på vores hjemmeside,

Beskyttelsen af dine personoplysninger er en meget høj prioritet for os, og vi ønsker, at du føler dig sikker, når du besøger vores hjemmeside. I det følgende forklarer vi dig, hvilke af dine data vi indsamler og behandler i forbindelse med brugen af vores hjemmeside, henholdsvis vores shops.

Kort oversigt

1. Hvem er ansvarlig for databehandling?

Ansvarlig for databehandling via hjemmesiden er zooplus SE (herefter: zooplus), Herzog-Wilhelm-Str. 18, DE-80331 München. Du kan finde flere oplysninger [her](https://www.zooplus.dk/info/legal/imprint) (<https://www.zooplus.dk/info/legal/imprint>).

Du kan kontakte vores databeskyttelsesansvarlige Dr. Phillip Hermann gennem vores Privacy Portal:

- [Jeg har en zooplus kundekonto](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>).
- [Jeg har ikke en zooplus kundekonto](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. Hvilke data behandles, når du besøger vores hjemmeside?

Når du besøger vores hjemmeside, sender din webbrowser forskellige datapakker til vores servere, der er teknisk nødvendige for, hvordan vores websider vises, og for at sikre stabilitet og sikkerhed. Disse (inklusive IP-adressen) gemmes i protokolfiler (logfiler).

3. Bruges cookies på hjemmesiden?

Ja - På vores hjemmeside bruges forskellige cookies. For information om, hvordan du sletter disse cookies eller forhindrer, at de opbevares, henviser vi til afsnittet om beskyttelse af personlige oplysninger nedenfor og til Præferencecentret.

[Administrer cookies](#)

4. Bruger vi analyseværktøjer på vores hjemmeside?

Ja - Vi samarbejder med flere udbydere for at udvikle og optimere vores hjemmeside og vores tilbud. Detaljer om disse tjenesteudbydere, hvordan analyseværktøjerne fungerer, og hvordan man slår dem fra kan også findes i præferencecentret.

[Administrer cookies](#)

5. Benytter vi målrettede reklamer?

Ja - Vi samarbejder med tjenesteudbydere, der blandt andet kan bruge cookies og annonce-id'er til at vise bruger- og interessestyret reklame fra zooplus eller en af vores samarbejdspartnere. Detaljer om disse tjenesteudbydere, hvordan analyseværktøjerne fungerer, og hvordan man slår dem fra kan også findes i præferencecentret.

[Administrer cookies](#)

6. Deler vi dine oplysninger med tredjepart?

Nej - Vi deler ikke dine data med tredjeparter, som vi ikke har en aftale med. Derudover garanterer vi, at vi som krævet per lov har indgået ordrebehandlingsaftaler med de eksterne leverandører.

7. Hvem kan du kontakte, hvis du har spørgsmål?

Hvis du har spørgsmål om databeskyttelse, bedes du kontakte [kundeservice \(https://support.zooplus.dk/da/support/home\)](https://support.zooplus.dk/da/support/home) eller vores databeskyttelsesansvarlige. Vi ser frem til at modtage dine spørgsmål via vores Privacy Portal

- [Jeg har en zooplus kundekonto \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944\)](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944)
- [Jeg har ikke en zooplus kundekonto \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3\)](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3)

8. Hvordan kan jeg trække mit samtykke tilbage eller gøre indsigelse?

Hvordan kan jeg trække mit samtykke tilbage eller gøre indsigelse mod behandling iht Artikel 6 stk. 1 lit. f) GDPR?

Her giver vi et hurtigt overblik over dine muligheder. Yderligere information kan findes nedenfor i vores databeskyttelsesinformation.

- a. Cookies, brugerdefinerede målgrupper og lignende teknologier - Besøg Præferencecenteret i vores app eller på vores hjemmeside. Desværre kan vi **ikke** administrere
- b. Push-meddelelser (kun app) - Afhængigt af hvilken mobile enhed du har, kan du ændre dine indstillinger direkte i appen eller i dine systemindstillinger. Desværre k
- c. E-mail - Du kan til enhver tid klikke på afmeld-linket i en e-mail du har modtaget, for at tilbagekalde et samtykke eller gøre indsigelse. Hvis du har en konto hos os, kan du til enhver tid kontakte vores [kundeservice \(https://support.zooplus.dk/da/support/home\)](https://support.zooplus.dk/da/support/home).
- d. Post - Ønsker du ikke at modtage breve med annoncer, kan du til enhver tid kontakte vores [kundeservice \(https://support.zooplus.dk/da/support/home\)](https://support.zooplus.dk/da/support/home).

Andet - Hvis du ønsker at tilbagekalde ethvert andet samtykke, slette data, eller gøre indsigelse mod at få behandlet dine personlige oplysninger, kan du til enhver tid

- [Jeg har en zooplus kundekonto \(https://login.zooplus.com/auth/realms/zooplus/protocol/openid-connect/auth?client_id=zooplus-onetrust&redirect_uri=https://e2232bf84944&scope=openid%20profile%20email&nonce=07408d01e0e307f0750b003d04408a04e03e0b50ae0660ab06102e0cb0d703600e0f50e30\)](https://login.zooplus.com/auth/realms/zooplus/protocol/openid-connect/auth?client_id=zooplus-onetrust&redirect_uri=https://e2232bf84944&scope=openid%20profile%20email&nonce=07408d01e0e307f0750b003d04408a04e03e0b50ae0660ab06102e0cb0d703600e0f50e30)
- [Jeg har ikke en zooplus kundekonto \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88\)](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88)

A. Generel information om databeskyttelse hos zooplus

1. Gyldighedsområde og definitioner

1.1. Databeskyttelseserklæringen indeholder oplysningerne som beskrevet i GDPR artikel 13 om behandling af data i forbindelse med adgangen til vores hjemmeside, samt brugen af tilhørende shops.

1.2. Oplysninger om arten og formålet med databehandlingen i forbindelse med brugen af vores [kontaktfunktioner \(https://www.zooplus.dk/info/legal/customer-care-privacy\)](https://www.zooplus.dk/info/legal/customer-care-privacy) på hjemmesiden (kundeservice), vores community-tjenester, [karriereplatformen \(https://jobs.zooplus.de/\)](https://jobs.zooplus.de/) og vores sociale medier kan for overblikkets skyld findes separat i den relevante portal, eller når du bruger den respektive applikation.

1.3. Hvis vi linker til tredjepartssider, har vi hverken indflydelse på eller kontrol over indholdet eller pågældende hjemmesides databeskyttelseserklæring/fortrolighedspolitik. Vi anbefaler at læse fortrolighedserklæringerne på de linkede hjemmesider igennem for at afgøre, om og i hvor høj grad personlige data indsamles, behandles, bruges eller stilles til rådighed for tredjepart.

1.4 Persondataforordningens fulde tekst (som den tyske databeskyttelsesforordning (DSGVO) er underlagt), herunder definitionerne og forklaringerne, kan du læse i nedenstående [link \(https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TEXT/?uri=CELEX:32016R0679\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TEXT/?uri=CELEX:32016R0679).

2. Datalagringssted

2.1 Alle personlige data, som vi indsamler og behandler via hjemmesiden og vores shop, gemmes og sikres både på lokale servere i Tyskland og hos Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), en specialiseret udbyder af Cloud Services. På grund af de tekniske og organisatoriske forhold garanterer AWS den størst mulige kunde- og brugerdatabeskyttelse mod tab og uautoriseret adgang. Skulle det i denne sammenhæng være nødvendigt at overføre dine data uden for EU/EØS, vil dette kun ske på baggrund af en legitim stillingtagen til om der foreligger en passende grund, eller på baggrund af indgåede standardkontraktklausuler.

2.2 Formålet med denne databehandling er hosting af vores webserver og databaser samt deres backup af data baseret på aftaler til formålet.

3. Databehandling i zooplus-koncernen

3.1 zooplus har flere filialer og datterselskaber i Europa. Ansvarlig for databeskyttelsen samt overholdelse og garanti for tekniske og organisatoriske forholdsregler til beskyttelse af dine personlige data er udelukkende zooplus SE, der har sæde i München (Tyskland).

3.2 For at sikre koncerndækkende proceskontrol og kundeservice stilles dataene til rådighed for følgende filialer og datterselskaber på grundlag af en ordrebehandlingsaftale beregnet til formålet (jvf art. 28 DSGVO), og disse virksomheder er kun forpligtet til at give personlige data i overensstemmelse med direktivet og ansvaret påligger stadig zooplus. Disse virksomheder lagrer ikke nogen data lokalt

3.3 Derudover behandler zooplus data i såkaldt delt ansvar med virksomheden BITIBA GmbH. Grundlaget herfor er en omfattende kontrakt i henhold til artikel 26 DSGVO, der regulerer de to virksomheders respektive ansvarsområder. Detaljer kan fås ved at skrive til vores [kundeservice](https://support.zooplus.dk/da/support/home) (<https://support.zooplus.dk/da/support/home>) eller til vores databeskyttelsesansvarlige.

4. Generelle IT-serviceydelser

Vi arbejder med forskellige IT-tjenesteudbydere, der vedligeholder vores IT-infrastruktur og hele tiden holder (sikkerheds)teknologien opdateret. Hvis og i det omfang disse tjenesteudbydere har adgang til personoplysninger i løbet af disse aktiviteter, sker det altid under tilsyn af zooplus, og det garanteres, at ingen personlige data lagres uden for zooplus. Skulle det i denne sammenhæng være nødvendigt at overføre dine data uden for EU/EØS, vil dette kun ske på baggrund af en legitim stillingtagen til, om der foreligger en passende grund, eller på baggrund af indgåede standardkontraktklausuler.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. f) GDPR

5. Databehandling ved udøvelse af den registreredes rettigheder

Hvis du udøver dine rettigheder som registreret, behandler vi dine data adskilt fra andre behandlingsaktiviteter for at behandle og imødekomme din anmodning.

Til brug for identitetskontrollen har vi især brug for dit for- og efternavn, adresse, e-mailadresse og dine ordredata.

Med henblik på opfyldelse: for at kunne behandle din bekræftede anmodning skal vi også behandle de data vedrørende dig som anmoder.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. c. GDPR.

Vi overfører ovenstående data til vores teknologitjenesteudbyder Onetrust Technology Limited på grundlag for en tilsvarende kontrakt for ordrebehandling (Art. 28 GDPR).

Skulle det i denne sammenhæng være nødvendigt at overføre dine data uden for EU/EØS, vil dette kun ske på baggrund af en legitim stillingtagen til, om der foreligger en passende grund, eller på baggrund af indgåede standardkontraktklausuler.

Uanset eksisterende kunde- eller ordredata gemmer vi data relateret til din anmodning separat med det formål at imødekomme dine rettigheder som registreret, og for at garantere dokumentations- og bevisforpligtelserne (art. 5, lit. 2 GDPR). Opbevaringsperioden afhænger af de gældende lovkrav.

6. Overførsel af data til myndigheder og domstole

zooplus modtager undertiden forespørgsler fra nationale og internationale myndigheder (f.eks. politi, offentlige anklagere og toldmyndigheder) og domstole i forbindelse med (blandt andet) oplysninger om personrelaterede data. Vi gennemgår altid alle disse databeskyttelsesansøgninger kritisk. Anmodninger fra disse myndigheder og domstole efterkommes kun, hvis der er et tilsvarende retsgrundlag (f.eks. i tilfælde af juridiske forpligtelser, art. 6, stk. 1, litra c), i GDPR), eller hvis der er en legitim interesse, der opvejer den registreredes interesser eller grundlæggende rettigheder og friheder.

Retsgrundlag:

Artikel 6, 1 lit. c) GDPR.

Artikel 6, 1, litra f) i GDPR.

For at behandle disse forespørgsler overfører vi data til den ovennævnte teknologitjenesteudbyder Onetrust Technology Limited. For mere information henvises til afsnit A 5 ovenfor.

B. Databehandling, når du besøger vores hjemmeside

1. Logfiler

Af tekniske grunde indsamler zooplus såkaldte adgangsdata, når hjemmesiden åbnes, og gemmer disse i en protokolfil (såkaldt logfil). Foruden IP-adressen vil logfilen indeholde navnet på den konkrete side og den fil, du anmodede om at få adgang til, datoen og klokkeslættet, den overførte datamængde, og besked om, at alt er hentet, browsertype og version, operativsystemet, en henvisnings-URL (siden du kom fra) og den udbyder, der står for anmodningen.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. f) GDPR.

Vi deler ikke disse oplysninger med tredjepart. Logfilerne slettes automatisk to (2) måneder efter de er indsamlet. I mellemtiden er IP-adressen dog anonymiseret og bliver kun gemt til administrative (tekniske) og sikkerhedsrelaterede formål. Data indsamles ene og alene, så hjemmesiden kan fungere ordentligt.

2. Cookies & Pixels

Foruden logfilerne bruges cookies og lignende teknologier (f.eks. Pixels), når du besøger vores hjemmeside og bruger de tjenester, der kan tilgås ad denne vej. Her kan der gælde yderligere lovbestemmelser, der ikke forudsætter en henvisning til en person, men f.eks. forhindrer adgang til data fra terminalenheder (i Tyskland gælder f.eks. loven om databeskyttelse inden for digitale telekommunikationstjenester TDDDG). Detaljer om de cookies og teknologier, der benyttes

ved brug af vores hjemmeside, deres opbevaringsperiode og oplysninger om, hvordan du kan slette de data, der er indsamlet her, kan findes i præferencecentret. Bemærk, at en generel deaktivering af cookies kan føre til funktionelle begrænsninger på vores hjemmeside.

Vi skelner mellem følgende typer cookies:

2.1 Nødvendige cookies

Disse cookies er nødvendige for at hjemmesiden kan fungere og kan ikke deaktiveres i dine systemer. Du kan finde flere oplysninger i præferencecentret.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. f) GDPR.

2.2 Performance-cookies

Disse cookies giver os mulighed for at evaluere besøg i vores webshop så vi kan måle og forbedre vores hjemmesides ydeevne. Alle oplysninger, som disse cookies indsamler, er aggregerede og derfor anonyme.

Flere informationer finder du i præferencecentret.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. f) GDPR.

2.3 Funktionelle cookies

Med disse cookies er vi i stand til at tilbyde udvidede funktioner og muligheder for at gøre din oplevelse mere personlig. De kan indstilles af os eller af tredjepartsudbydere, hvis tjenester vi bruger på vores websted.

Find flere informationer i præferencecentret

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. f) GDPR.

2.4 Cookies til marketingformål

Disse cookies kan indstilles af vores reklamepartnere via vores hjemmeside. Reklamepartnere opretter en profil med dine interesser så de kan vise dig relevante reklamer på andre hjemmesider. De gemmer ikke personlige oplysninger direkte, men er baseret på en unik identifikation af din browser og den enhed du tilgår internettet med. Yderligere oplysninger kan ses under i indstillinger for brugen af cookies og retten til frasigelse af databehandling.

Flere informationer finder du i præferencecentret.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. a) GDPR.

2.5 Eksterne reklamepartnere - Kundeliste

Vi bruger særlige mekanismer til at henvende os til vores brugere og kunder med reklamer. Eksisterende profiler fra vores reklamepartnere matches ved hjælp af (hashede) e-mailadresser (såkaldte kundelister), hvilket muliggør en målrettet tilgang ved hjælp af interessebaserede annoncer.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. a) GDPR.

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

Administrer cookies

3. Plug-ins

På vores hjemmesider bruger vi plug-ins, så der kan kommunikeres på tværs af andre tjenester eller hjemmesider (plug-in-udbydere). Vi bruger den såkaldte "Shariff"-løsning (Shariff Wrapper), hvor du selv kan bestemme, om og hvornår data overføres til dem, der driver de netværket. Kun hvis du aktivt klikker på den enkelte knap (accepterer), opretter din browser forbindelse til serverne på det pågældende netværk.

Bemærk, at zooplus kun er ansvarlig for indsamling af IP-adressen når et plug-in benyttes. Ved den efterfølgende behandling af data er de enkelte udbydere af de enkelte plug-ins selv ansvarlige for databeskyttelse, herunder hvor længe de lagrer disse data.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. a) GDPR.

Ud over den IP-adresse, vi indsamler, kan plug-in-udbyderen bruge dine personlige data med henblik på reklame (inklusive til tredjepart), markedsundersøgelser og / eller tilpasse sin hjemmeside efter dine behov, og for at informere andre brugere af respektive netværk om dine aktiviteter på vores hjemmeside. Udbyderen fungerer også her som ansvarlig hvad angår databeskyttelse, da vi ikke har kendskab til, i hvilket omfang udbyderen bruger de data, der er opnået fra det tidspunkt, hvor du klikkede på den pågældende knap. Yderligere information om formålet med og omfanget af den databehandling, udbyderne af den enkelte plug udfører, samt information om dine rettigheder (f.eks. om hvad der gemmes og om dine indsigelsesmuligheder) kan findes i følgende links.

Detaljer om plug-ins samt information om databeskyttelse kan findes hos følgende udbydere:

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

4. Captcha

Vi bruger captcha-tjenester på vores hjemmeside for at beskytte vores hjemmeside mod spam og misbrug fra automatiserede forespørgsler og bots. Tjenesten kontrollerer, om den besøgende på hjemmesiden er et menneske.

De anvendte captcha-tjenester udføres som en usynlig captcha på vores sider og behandler din IP-adresse for korrekt udførelse. Efter verifikationen anonymiseres din IP-adresse.

Hvor det er nødvendigt, er der indgået tilsvarende ordrebehandlingskontrakter med disse tjenesteudbydere.

Retsgrundlag: Art. 6 stk. 1 lit. f) GDPR.

C. Databehandling ved brug af webshoppen

1. Registrering og brug af "mit zooplus" kundekonto



Når du under bestillingen af din første ordre åbner en kundekonto, indsamler vi følgende oplysninger:

- Registreringsdata (f.eks. for- og efternavn, adresse, e-mailadresse), Login-data (e-mailadresse, adgangskode), kundedata (faktureringsadresse, leveringsadresse), forbindelsesdata (IP-adresse). Du har også mulighed for at oprette en kundekonto i vores app og udvalgte community-tjenester uafhængigt af bestillingsprocessen. I dette tilfælde behandler vi også:

- Registreringsdata (for- og efternavn, e-mailadresse, adgangskode), forbindelsesdata (IP-adresse).

Vi behandler disse data for at give dig adgang til din kundekonto (mit zooplus). Disse login-data har til formål at verificere din kundekonto. Med "mit zooplus" kundekonto kan du holde øje med dine ordrer og administrere dine data og dine indstillinger. Hertil hører for eksempel, at du kan indstille præferencer for levering, betaling og for modtagelse af nyhedsbrevet, se din ordrehistorik og få adgang til din bonuspoint-konto.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. b) GDPR.

Data videregives ikke til tredjepart uden tilsvarende beføjelser. Vi lagrer disse data i den tid, din kundekonto (mit zooplus) består, medmindre du på forhånd beder os om at slette den, og der ikke består andre lovpligtige opbevaringsforpligtelser. Ovennævnte personlige data er en del af aftalen, da det ellers ikke er muligt at bruge og forvalte din kundekonto.

2. Bestillingsproces & levering



I forbindelse med ordre, betaling og levering behandler vi følgende data:

- Kundedata (f.eks. for- og efternavn, e-mailadresse, faktureringsadresse, leveringsadresse, telefonnummer, kunde-id), forbindelsesdata (IP-adresse), betalingsoplysninger.

I forbindelse med en ordre behandler vi disse data så vi er i stand til at modtage din ordre med de angivne data, tilpasse produktudvalget i henhold til dine præferencer, og være i stand til at komme med passende anbefalinger.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. b) GDPR.

Data videregives ikke til tredjepart uden tilsvarende beføjelser. Vi leverer information om din leveringsadresse, e-mailadresse og evt. telefonnummer til transportørerne (se Logistik og forsendelse). Vi gemmer de indsamlede data i kontraktforholdets varighed for at kunne udføre kontrakten, medmindre du anmoder om, at vi sletter data før, som minimum opbevares de dog indtil de lovpligtige garantikrav udløber. Efter udløbet af førnævnte perioder opbevarer vi de oplysninger om kontraktforholdet, der kræves i henhold til handels- og skattelovgivningen, for de perioder, loven angiver.

2.1 Logistik og forsendelse

For at udføre bestillinger bedst muligt, og for at holde vores kunder optimalt informeret om leveringsstatus, sender zooplus kundens e-mailadresse og – hvis angivet og/eller påkrævet – det angivne telefonnummer. Dette giver dig mulighed for at blive informeret om leveringsstatus fra både zooplus og vores leveringspartnere. zooplus anser kundernes og egne interesser for at være i et afbalanceret forhold til hinanden, især fordi transportørerne selv har forpligtet sig til beskyttelsen af personoplysninger, og til udelukkende at bruge kundedata til forsendelsesinformation. Du finder detaljer om de logistikfirmaer og forsendelsespartnere, som vi bruger, [her \(https://www.zooplus.dk/info/about/shippingcosts\)](https://www.zooplus.dk/info/about/shippingcosts).

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. f) GDPR.

2.2 Betalingsafviklinger

Afhængigt af den **valgte betalingsmetode**, vil de nødvendige betalingsoplysninger blive overført til den relevante betalingstjenesteudbyder. Især til kreditkortbetalinger bruger vi PCI-DSS-certificerede og specialiserede tjenesteudbydere.

Hvor det er nødvendigt, er der indgået ordrebehandlingskontrakter med betalingstjenesteudbyderne. I alle andre tilfælde gælder følgende:

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. b) GDPR

For detaljer om de udbydere, som vi arbejder med, og som fungerer som såkaldte processorer og i nogle tilfælde som virksomheder, der er ansvarlige for databeskyttelse, kan du når som helst kontakte vores [kundeservice \(https://support.zooplus.dk/da/support/home\)](https://support.zooplus.dk/da/support/home) eller vores databeskyttelsesansvarlige. Vi gemmer disse data i den tid, din kundekonto (mit zooplus) består, medmindre du på forhånd beder os om at slette den, og der ikke består andre lovpligtige opbevaringsforpligtelser. Ovennævnte personlige data er en del af aftalen, da det ellers ikke er muligt at bruge og forvalte din kundekonto.

For at få oplysninger om, hvor længe data gemmes, skal du kontakte den enkelte udbyder.

2.3 Kreditvurdering

zooplus giver kunder mulighed for at købe varer ved brug af forskellige betalingsmetoder.

Ud fra de givne oplysninger er zooplus berettiget til at beregne en såkaldt intern score, som er en sandsynlighed for, om hvorvidt en given kunde ikke vil være i stand til at opfylde sine forpligtelser. Data bruges i forbindelse med den interne score, hvor der især lægges vægt på følgende kombination af datakategorier:

- Adressedata (faktureringsadresse, leveringsadresse), alder, ønskede betalingsbetingelser, ordremetode og sortiment

Derudover er zooplus bemyndiget til at indhente oplysninger om kundens kreditværdighed fra et eksternt kreditvurderingsselskab for betalingsmetoderne faktura og direkte debitering. Vi anvender følgende data til dette formål:

- Kundedata (for- og efternavn, e-mailadresse, adresse, faktureringsadresse, leveringsadresse, kunde-ID).

Nærmere oplysninger om de anvendte udbydere kan fås hos vores [kundeservice \(https://support.zooplus.dk/da/support/home\)](https://support.zooplus.dk/da/support/home) eller vores databeskyttelsesansvarlige.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. f) GDPR.

For at få oplysninger om, hvor længe data gemmes, skal du kontakte den enkelte udbyder.

2.4 Svindelforebyggelse

zooplus bruger oplysninger om atypiske ordreprocesser (f.eks. samtidig bestilling af et stort antal varer til den samme adresse ved hjælp af forskellige kundekonti) for at undgå manglende betaling, og for at beskytte vores kunder mod misbrug af deres konti eller deres identitet. Denne risikovurdering af sandsynligheden for forsøg på svig tager blandt andet hensyn til, om terminalenheden er logget ind hos forskellige tjenesteudbydere, om terminalenheden har geo-reference, der skifter tit, hvor mange transaktioner der blev foretaget gennem terminalenheden, og om der anvendes en proxyforbindelse.

Følgende data behandles her:

- Kundedata (for- og efternavn, e-mail-adresse), faktureringsdata (faktureringsadresse, leveringsadresse, betalingsoplysninger), kunde-id, forbindelsesdata (IP-adresse, browseroplysninger)

Retsgrundlag: Art. 6 stk 1 lit. f) GDPR

zooplus er ifølge loven forpligtet til at sikre kundeautentificering (3DS2) som en del af sine betalingsprocesser, hertil hører også krypteret overførsel af disse betalingsoplysninger til de berørte banker.

Retsgrundlag: Art. 6 stk. 1 lit. c) GDPR.

Vi arbejder med forskellige udbydere i forbindelse med forebyggelse af svig. Detaljer om udbydere, der er ansvarlige for omfanget og varigheden af datalagring får du ved at skrive til vores [kundeservice \(https://support.zooplus.dk/da/support/home\)](https://support.zooplus.dk/da/support/home), eller databeskyttelsesansvarlige.

3. Sanktionslistekontrol

På grund af de juridiske bestemmelser i Den Europæiske Union er zooplus forpligtet til at forhindre levering af varer til mennesker, der er på såkaldte sanktionslister (terroristgrupper, organisationer og personer). Til dette formål sammenlignes navnene og faktureringsadresserne med sanktionslisterne. Et identifikationsdokument, som udbedes af dig i denne sammenhæng (f.eks. pas eller identitetskort), vil udelukkende blive behandlet med henblik på at opfylde vores juridiske forpligtelse. Der er ingen databehandling ud over forespørgslen.

Retsgrundlag: Art. 6 stk. 1 lit. c) GDPR.

4. Bonuspoint-program

Bonusprogrammet er et loyalitetsprogram, hvor registrerede kunder kan samle bonuspoint - baseret på deres indkøb. Bonusprogrammet er en integreret del af det kontraktmæssige forhold mellem kunden og zooplus. Bonuspoint kan indløses ved køb. Her behandler vi kun følgende data:

- Kundedata (e-mail-adresse, kundenummer, ordrehistorik)

Vi behandler disse data udelukkende for at give dig adgang til bonusprogrammet. Dataene kobles ikke til andre data og bliver heller ikke kopieret over i en separat profil. Kunden modtager efter registrering information om bonusprogrammet, og informeres derefter med jævne mellemrum via e-mail om status for de samlede bonuspoint.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. b) GDPR.

Data videregives ikke til tredjepart. Vi gemmer dine data i den tid, din kundekonto "mit zooplus" eksisterer. Hvis du ikke længere ønsker at modtage e-mail-meddelelser om status for dine bonuspoint, skal du blot følge instrukserne i den e-mail, du modtager.

5. Produktpræferencer

I forbindelse med brugen af kundekontoen "mit zooplus", og i forbindelse med dine ordrer gemmer vi oplysninger, hvor vi kan udlede dine produktpræferencer og derved gøre din indkøbsoplevelse mere behagelig. Du kan selv tilpasse den dertil hørende databehandling i din kundekonto "mit zooplus". Her behandler vi kun følgende data:

- Kundenummer, ordrehistorik, foretrukne transportører, foretrukken betalingsmetode

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. f) GDPR.

Data videregives ikke til tredjepart. Vi gemmer disse data i den tid, din kundekonto (mit zooplus) består, medmindre du beder os om at slette dem. Der er ikke nogen kontraktmæssige eller lovlige krav om, at disse personlige data stilles til rådighed.

6. Købsadfærd og profilering

Baseret på kunders tidligere køb og på markedsundersøgelse vil vi forbindelse med brugen af vores webshop gerne tilbyde vores kunder en optimal indkøbsoplevelse og komme med individuelle specialtilbud. Til dette formål analyserer vi internt købs- og brugeradfærd i vores webshop gennem kundennummer, de artikler, der er søgt på eller bestilt, den enkelte indkøbsvogn, samt ordrehistorikken. Resultatet af disse analyser har dog ingen juridiske eller negative konsekvenser for kunderne. Kunden har til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod den dermed forbundne profilering.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. f) GDPR.

6.1 zooplus Spareprogram

Når vi sammenstiller din spareplan vurderer vi din købshistorik og dine produktpræferencer i zooplus webshop. Afhængig af antallet og størrelsen på dine ordrer kan du blive tilbudt at deltage i zooplus spareprogram for at modtage særlige rabatter.

6.2 zooplus Produktanbefaling

Baseret på oplysningerne i din kundekonto "mit zooplus", og de køb, du foretager, kan vi skræddersy produktudvalget til dine præferencer og fremsætte passende anbefalinger. Også i denne henseende laver vi en afvejning mellem interessen for en optimal informationsbehandling og en løbende forbedring af vores servicetilbud.

7. Kundeundersøgelser

For at få bedømmelser fra vores kunder, og for at kunne foretage intern kvalitetsstyring, bruger vi evalueringssoftwaren Google Kundeanmeldelser. Med denne software vil vi gerne give vores kunder muligheden for efterfølgende at bedømme deres køb. Google modtager ikke kundedata fra vores database. Kun ordrenummer, bestillingsnummer og kundennummer samt e-mail-adresse vil blive overført.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. a) GDPR.

8. Mine kæledyr

Du har mulighed for at oprette en profil til dine kæledyr hos os. Data bruges til oprettelse af profiler, personalisering og reklameformål i alle kanaler, som zooplus har givet dit dokumenterede samtykke til i henhold til artikel 6, stk. 1 lit. a) GDPR, eller du har givet dit samtykke i overensstemmelse med Art 6, stk. 1 lit. f) GDPR er ikke trukket tilbage. Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke til brugen af dine personlige data ved at ændre indstillingerne i din kæledyrprofil.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. a) GDPR.

9. Ønskeliste

Du har mulighed for at oprette en ønskeliste med produkter, som du markerer. Vi gemmer disse data og produkter på din kundekonto, hvis du er logget ind. Data bliver kun brugt til at oprette din ønskeliste og til at holde dem klar til dig.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. b) GDPR.

10. Produktanmeldelser

Alle kunder og gæster har mulighed for frivilligt at bedømme produkter på vores hjemmeside med stjerner og lave en skriftlig produktanmeldelse. I dette tilfælde behandler vi følgende personoplysninger:

- Dit navn, din e-mailadresse og indholdet

Du kan selv bestemme, om dit navn må vises sammen med bedømmelsen på hjemmesiden. Din anmeldelse vil ikke blive tildelt din kundekonto. I denne sammenhæng vil din e-mailadresse kun blive brugt til at afklare eventuelle forespørgsler vedrørende anmeldelsen.

Retsgrundlag: Art. 6 stk. 1 lit. a) GDPR.

En afgivet bedømmelse kan til enhver tid slettes via vores [kundeservice \(https://support.zooplus.dk/da/support/home\)](https://support.zooplus.dk/da/support/home). Du kan finde yderligere oplysninger i vores [vilkår for brug af produktanmeldelser \(https://www.zooplus.dk/info/legal/help_product_evaluation\)](https://www.zooplus.dk/info/legal/help_product_evaluation).

D. Databehandling i kundekommunikation

1. Nyhedsbrev

Hvis du abonnerer på vores e-mail-nyhedsbrev, behandler vi kun din e-mail-adresse. Data vil udelukkende blive brugt til med jævne mellemrum at give dig information om produkter og kampagner fra zooplus, afhængigt af de valg du har foretaget.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. a) GDPR.

Når du modtager nyhedsbrevet, bruger vi såkaldte web beacons eller tracking pixels, ved hjælp af hvilke vi kan bestemme, om du har modtaget nyhedsbrevet eller har åbnet det, og om du har klikket på links i nyhedsbrevet. Med de data vi modtager på den måde opretter vi en brugerprofil hvor vi kan skræddersy nyhedsbrevet til dine individuelle interesser. Ved hjælp af sporing kan vi under visse omstændigheder forbinde disse data med handlinger, du har foretaget på vores hjemmeside.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. a) GDPR.

Hvis du ud over nyhedsbrevet også har oprettet en zooplus-kundekonto med samme e-mailadresse, vil nyhedsbrevet blive personaliseret i overensstemmelse med dit samtykke, og du vil blive adresseret i nyhedsbrevet med dit sidste gemte for- og efternavn.

Retsgrundlag: Art. 6 stk. 1 lit. a) GDPR.

Vi videregiver ikke dine personlige data, som du giver os, når du tilmelder dig nyhedsbrevet, til uautoriserede tredjeparter. Imidlertid leveres nyhedsbrevværktøjet af en ekstern udbyder, som vi har en kontrakt om ordredatabehandling med.

Du kan få detaljer om udbyderne ved at skrive til vores [kundeservice \(https://support.zooplus.dk/da/support/home\)](https://support.zooplus.dk/da/support/home), eller databeskyttelsesansvarlige. Du kan til enhver tid gøre indsigelse mod modtagelse af nyhedsbreve, og dermed behandlingen af de førnævnte data. Du kan til enhver tid tilbagekalde dit samtykke uden at påvirke lovligheden af den udførte behandling fra det tidspunkt hvor du gav os dit samtykke, og frem til du tilbagekalder dit samtykke. Hvis du ikke ønsker en automatisk analyse og analyse af din brugeradfærd i forbindelse med nyhedsbrevet, skal du afmelde dig nyhedsbrevet. Data gemmes, så længe du abonnerer på nyhedsbrevet. Efter du har tilbagekaldt dit samtykke gemmer vi data rent statistisk og anonymt. Der er ikke nogen kontraktmæssige eller lovlige krav om, at disse personlige data stilles til rådighed. Det er dog ikke muligt at få sendt, henholdsvis modtage, nyhedsbrevet uden at e-mailadressen angives.

2. Meta Custom Audience og Google Audience Match

På vores hjemmeside har du mulighed for at deltage i markedsføringsprogrammerne Custom Audience eller Audience Match. Dette gør det muligt for os at komme i kontakt med dig via de relevante sociale medier og netværk, bedre forstå dine produktpræferencer og om nødvendigt vise interessebaseret annoncering. Dette kræver dit samtykke via vores samtykkebanner. Hvis din e-mailadresse allerede er blevet registreret i en anden cookie, vil den blive sendt "hashet" via en automatiseret forbindelse (conversion API) i realtid til vores (sociale medier) reklamepartnere til sammenligning. Hvis du ikke har en konto hos reklamepartnere, der matcher e-mailadressen, slettes posten med det samme.

De nødvendige databeskyttelseskontrakter er indgået med reklamepartnere.

Retsgrundlag: Art. 6 stk. 1 lit. a) GDPR.

Mere information også under afsnit B 2.5.

3. Produkttilgængelighed - påmindelse

Du har mulighed for at modtage en e-mail hvis et af vores produkter er tilgængelig igen. På baggrund af dit eksplicite ønske sender vi dig en engangsinformation, hvis det pågældende produkt er tilbage i sortimentet. Hvis det ønskede produkt ikke er tilgængeligt efter et par uger, giver vi dig besked og kan eventuelt tilbyde andre passende produkter eller tilgodebeviser.

Retsgrundlag: Artikel 6, stk. 1 lit. a) GDPR.

Vi deler ikke disse oplysninger med tredjepart. I denne forbindelse sletter vi automatisk din e-mail-adresse fra den enkelte produkttilgængelighedsliste efter 95 dage.

4. Marketing (E-Mail)

Så vidt det er lovligt, og forudsat at du og zooplus indgår en kontrakt og i den forbindelse angiver din e-mail, så har zooplus ret til at bruge din e-mailadresse til målrettet reklame for egne lignende varer eller tjenester. Du har til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod brugen af e-mailadressen uden yderligere omkostninger. Du kan til enhver tid kontakte vores [kundeservice \(https://support.zooplus.dk/da/support/home\)](https://support.zooplus.dk/da/support/home) for at afmelde dig.

5. Marketing (Post)

Så vidt det er tilladt ved lov, og modtageren ikke har gjort indsigelse mod at modtage dem, kan zooplus sende reklame per post til kunder. Udskrivning og forsendelse af dette reklamemateriale bliver udført af underleverandører. Kunden har til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod at modtage den slags reklamer.

E. Dine rettigheder

Du har til enhver tid ret til at anmode om bekræftelse fra zooplus om, at vi behandler dine personlige data, og har ret til at vide, hvilke data der er tale om. Du har ret til at få rettet, slettet og begrænse den databehandling der foretages, og du har ligeledes til enhver tid ret til at gøre indsigelse mod behandling af personoplysninger, samt til at tilbagekalde dit samtykke til databehandling, eller til at kræve dataoverførsel.

Send venligst alle informationsanmodninger, indsigelser eller indvendinger mod databehandling til vores kundeservice eller databeskyttelsesansvarlige. Derudover har du ret til at klage til en tilsynsmyndighed i tilfælde af overtrædelser af databeskyttelsen. Du kan til enhver tid besøge vores Privacy Portal for at udøve dine rettigheder:

- jeg har en zooplus kundekonto
- jeg har ikk en zooplus kundekonto

F. Oplysninger om den særlige indsigelsesret

Du har i henhold til artikel 21 GDPR til enhver tid ret til at gøre indsigelser mod databehandling af grunde, der opstår som følge af din særlige situation, blandt andet i henhold til artikel 6, stk. 1 lit. e) eller f) GDPR. Vi vil ophøre med at behandle dine personlige oplysninger, medmindre vi kan påvise legitime grunde, der opvejer dine interesser, rettigheder og friheder, eller hvis der er retslig hjemmel til at fortsætte med databehandlingen. Hvis du gerne vil udøve din indsigelsesret, så kontakt vores kundeservice eller besøg vores Privacy Portal.