

Información sobre protección de datos

Estimado cliente de zooplus o usuario de nuestra página web:

La protección de sus datos es esencial para nosotros. En el siguiente texto le detallamos qué datos suyos recopilamos y tratamos cuando hace uso de nuestra página web y de las páginas a las que puede acceder desde la misma.

Breve síntesis

1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de los datos?

El responsable del tratamiento de los datos personales en esta página web es zooplus SE (en adelante, zooplus), con sede en Herzog-Wilhelm-Strasse 18 80331 Múnich Alemania. Puede encontrar más información [aquí \(https://www.zooplus.es/info/legal/imprint\)](https://www.zooplus.es/info/legal/imprint).

Puede ponerse en contacto con nuestro delegado de protección de datos, Dr. Philipp Herrmann, a través de nuestro portal para la protección de datos:

Tengo cuenta de cliente de zooplus (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944>)

No tengo cuenta de cliente de zooplus (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>)

2. ¿Qué datos se tratan cuando visita nuestra página web?

Cuando accede a nuestra página web, su navegador envía diferentes series de datos a nuestro servidor, que son necesarios para mostrar nuestra página web y para garantizar técnicamente la estabilidad y la seguridad. Estos datos, entre los que se encuentra la dirección IP, se almacenan en ficheros de registro (denominados *logfiles*).

3. ¿Se emplean cookies en la página web?

Sí. Utilizamos diferentes *cookies* en nuestra página web. Puede encontrar información detallada sobre el funcionamiento, sobre cómo borrar las *cookies* o sobre cómo evitar su almacenamiento en la información sobre protección de datos, así como en la sección de preferencias de privacidad.

4. ¿Utilizamos herramientas de análisis en nuestra página web?



Sí. Trabajamos con diferentes proveedores para mostrar y optimizar nuestra página web y nuestras ofertas de acuerdo a las necesidades. Puede encontrar información detallada sobre los prestadores de servicios, sobre el funcionamiento de las herramientas de análisis y sobre las opciones de las que dispone para desactivar dichas herramientas en la sección de preferencias de privacidad.

Personalizar configuración

5. ¿Se lleva a cabo publicidad orientada al usuario?



Sí. Colaboramos con prestadores de servicios que pueden mostrar publicidad, entre otros, con ayuda de cookies y de ID de publicidad orientados a usuarios e intereses, tanto para nosotros como para nuestros socios. Puede encontrar información detallada sobre los prestadores de servicios, sobre el funcionamiento de las herramientas de publicidad y sobre las opciones de las que dispone para desactivar dichas herramientas en la sección de preferencias de privacidad.

Personalizar configuración

6. ¿Compartimos sus datos con terceros?



No. No cedemos sus datos a terceros no autorizados. En este sentido, nos aseguramos de haber suscrito con los proveedores externos los contratos de procesamiento de pedidos necesarios.

7. ¿A quién puede dirigir sus consultas?



Si tiene alguna duda relacionada con la protección de datos, puede ponerse en contacto con nosotros, a través de nuestro [servicio de atención al cliente \(https://support.zooplus.es/es/support/home\)](https://support.zooplus.es/es/support/home), o bien con nuestro delegado de protección de datos. Puede remitirnos sus consultas a través de nuestro portal para la protección de datos:

Tengo cuenta de cliente de zooplus (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944>).

No tengo cuenta de cliente de zooplus (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>).

8. ¿Cómo puedo revocar mi consentimiento u oposición al tratamiento?



A continuación le mostramos una breve síntesis de las opciones de las que dispone para revocar su consentimiento u oposición al tratamiento de los datos, de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra f) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Puede saber más si consulta nuestra información sobre protección de datos.

a. Cookies, audiencia personalizada y tecnologías similares: consulte la sección de preferencias de privacidad en nuestra app o página web. Lamentablemente, **no podemos** gestionar la configuración por usted, puesto que se trata de ajustes del propio dispositivo.

b. Notificaciones Push (solo en la app): en función de su dispositivo final móvil, puede gestionar usted mismo la configuración directamente en la app o modificarla en los ajustes del sistema. Lamentablemente, **no podemos** gestionar la configuración por usted, puesto que se trata de ajustes del propio dispositivo

c. Correo electrónico: en todo momento puede hacer clic en el enlace de baja que se encuentra dentro del correo electrónico recibido para revocar u oponerse a su recepción. Igualmente, si dispone de una cuenta de cliente con nosotros, puede modificar la configuración de las newsletters dentro de su cuenta. En caso de que desee recibir únicamente correos electrónicos relacionados con sus pedidos y con su cuenta de cliente de zooplus, siempre puede contactar con nuestro [servicio de atención al cliente](https://support.zooplus.es/es/support/home) (<https://support.zooplus.es/es/support/home>), en cualquier momento.

d. Correo postal: si no desea recibir más notificaciones postales, puede contactar con nuestro [servicio de atención al cliente](https://support.zooplus.es/es/support/home) (<https://support.zooplus.es/es/support/home>), en cualquier momento.

Otros: si desea revocar otros consentimientos, eliminar sus datos u oponerse a un tratamiento de los mismos, siempre puede contactar con nuestro [servicio de atención al cliente](https://support.zooplus.es/es/support/home) (<https://support.zooplus.es/es/support/home>), o bien mediante nuestro portal para la protección de datos:

Tengo cuenta de cliente de zooplus (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944>)

No tengo cuenta de cliente de zooplus (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>)

A. Información general sobre protección de datos en zooplus

1. Ámbito de aplicación y definiciones



1.1 La información sobre protección de datos comprende la información dispuesta en el artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) sobre el tratamiento de los datos en el marco de las visitas a nuestra página web o a las páginas a las que puede acceder desde la misma.

1.2 Puede encontrar información más completa sobre la naturaleza y el propósito del tratamiento de los datos en relación con el uso de las funciones de contacto (<https://www.zooplus.es/info/legal/customer-care-privacy>) de la página web (servicio de atención al cliente), de los servicios a nuestra comunidad, de la plataforma de aplicaciones, así como de nuestras redes sociales, en el portal en cuestión o cuando utilice la aplicación correspondiente.

1.3 En lo que respecta a los enlaces de páginas de terceros, no tenemos ningún tipo de influencia o control sobre el contenido de dichas páginas ni sobre su política de privacidad. Le recomendamos que compruebe la información sobre protección de datos de las páginas de terceros para asegurarse de si recopilan, tratan, utilizan o permiten el acceso de terceros a los datos y en qué medida.

1.4 Puede consultar el texto completo del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), incluidas las definiciones y explicaciones, en el siguiente enlace (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>).

2. Lugar del almacenamiento de los datos

2.1 Todos los datos personales que recopilamos de la página web y que tratamos se almacenan y aseguran tanto en servidores locales de Alemania como en la empresa Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), un proveedor especializado de servicios de almacenamiento en la nube. AWS, debido a medidas técnicas y organizativas, garantiza la mayor protección posible de los datos de sus clientes y usuarios contra la pérdida o los accesos no autorizados. Si, en este sentido, fuese necesario transferir sus datos fuera de la UE o del EEE, solo sucedería de acuerdo a una decisión de adecuación válida o a cláusulas contractuales estándar cerradas.

2.2 El fin de este tratamiento de datos es el alojamiento de nuestro servidor web y de nuestras bases de datos, así como la creación de una copia de seguridad de los mismos (*backup*) sobre la base de un contrato exhaustivo de procesamiento de pedidos.

3. Tratamiento de los datos en el grupo zooplus

3.1 zooplus cuenta con varias sucursales y filiales en Europa. El responsable de proteger, conservar y garantizar las medidas técnicas y organizativas para la protección de sus datos personales es únicamente zooplus SE, con sede en Múnich (Alemania).

3.2 Con el fin de asegurar el control de los procesos y el servicio al cliente en todo el grupo, los datos se ponen a disposición de sucursales y filiales, de conformidad con el contrato correspondiente sobre procesamiento de pedidos (art. 28 RGPD). Estas empresas están obligadas a tratar los datos personales solo bajo la autoridad y la responsabilidad de zooplus. No se realiza un almacenamiento local de los datos en estas empresas.

3.3 zooplus es corresponsable del tratamiento de los datos junto con la empresa bitiba GmbH. Este tratamiento se lleva a cabo de acuerdo con un contrato exhaustivo, de conformidad con el artículo 26 del reglamento General de Protección de Datos (RGPD), que regula las responsabilidades y competencias concretas de estas dos empresas. Puede obtener información al respecto a través de nuestro servicio de

atención al cliente (<https://support.zooplus.es/es/support/home>), o poniéndose en contacto con nuestro delegado de protección de datos.

4. Servicios informáticos generales

Colaboramos con diferentes proveedores de servicios informáticos que mantienen nuestra infraestructura informática y se encargan de su continuo desarrollo en cuestiones técnicas y de seguridad. Si estos proveedores de servicios, para la realización de las mencionadas funciones, tienen acceso a datos personales, siempre tiene lugar bajo la supervisión de zooplus y queda garantizado que ningún dato personal se almacena fuera de zooplus. Si fuera necesario transferir sus datos fuera de la UE/EEE en este contexto, sólo se hará sobre la base de una decisión de adecuación válida o de cláusulas contractuales estándar concluidas.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra f) RGPD.

5. Tratamiento de los datos en el ejercicio de los derechos del interesado

Si usted ejerce sus derechos como interesado, procesamos sus datos independientemente de otras operaciones de tratamiento, para gestionar y cumplir su solicitud.

Con el fin de comprobar la identidad, necesitamos, en particular, su nombre, apellido, dirección, correo electrónico y datos del pedido.

A efectos de cumplimiento: para gestionar su solicitud verificada, también debemos tratar los datos relacionados con usted incluidos en la solicitud.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra c) RGPD.

Transmitimos los datos anteriormente mencionados a nuestro proveedor de servicios tecnológicos Onetrust Technology Limited, de conformidad con el correspondiente contrato de procesamiento de encargos (Artículo 28 RGPD).

Si, en este sentido, fuese necesario transferir sus datos fuera de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, solo sucedería de acuerdo a una decisión de adecuación válida o a cláusulas contractuales estándar cerradas.

Independientemente de los datos de cliente o de pedido existentes, almacenamos los datos relacionados con su solicitud por separado, con el objetivo de cumplir sus derechos como interesado, así como para asegurar las obligaciones de comprobación y documentación (Artículo 5, apartado 2 RGPD). La duración del almacenamiento depende de los respectivos requisitos legales.

6. Transmisión de datos a autoridades y tribunales

zooplus recibe a veces consultas de autoridades nacionales e internacionales (por ejemplo, policía, fis-calía y autoridades aduaneras) y tribunales en relación con (entre otras cosas) información sobre datos personales. Todas estas solicitudes de protección de datos son siempre objeto de un examen crítico por nuestra parte. Las

solicitudes de estas autoridades y tribunales sólo se cumplen si existe la base jurídica correspondiente (por ejemplo, en el caso de obligaciones legales, Art. 6 párrafo 1 c) GDPR) o si existe un interés legítimo que prevalezca sobre el interés o los derechos y libertades fundamentales del interesado.

Fundamento jurídico:

Artículo 6, apartado 1 letra c) RGPD

Artículo 6, apartado 1 letra f) RGPD

Para el tratamiento de estas solicitudes, transmitimos los datos anteriormente mencionados a nuestro proveedor de servicios tecnológicos Onetrust Technology Limited. Puede encontrar más información en punto anterior (5).

B. Tratamiento de los datos cuando visita nuestra página web

1. Logfiles



Cuando visita nuestra página web, zooplus recopila, por motivos técnicos, los llamados datos de acceso y los almacena en un fichero de registro (conocido como *logfile*). Además de la dirección IP, en el fichero de registro se guardan el nombre de la página que ha visitado, los datos a los que ha accedido, la fecha y la hora de la visita, la cantidad de datos transferidos, información sobre la realización de la visita con éxito, el tipo y versión del navegador, el sistema operativo, la URL del remitente (la página que ha visitado previamente) y el proveedor que realiza la petición.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra f) RGPD.

No cedemos estos datos a terceros. Los ficheros de registro (*logfiles*) se borran automáticamente transcurridos dos (2) meses desde la recopilación. Previamente, la dirección IP se anonimiza y se almacena con propósitos meramente administrativos (técnicos) y relativos a la seguridad. La obtención de los datos solo es necesaria para el funcionamiento técnico de nuestra página web.

2. Cookies y píxeles



Cuando visita nuestra página web y utiliza los servicios a los que puede acceder desde la misma, empleamos, además de *logfiles*, las llamadas *cookies* y tecnologías similares (por ejemplo, píxeles). Puede consultar más detalles sobre las *cookies* y las tecnologías que se utilizan cuando visita nuestra página web, sobre la duración del almacenamiento y sobre cómo eliminar los datos recopilados en la sección de preferencias de privacidad. Tenga en cuenta que si efectúa una desactivación general de las *cookies*, puede limitar el funcionamiento de la página web.

Personalizar configuración

Diferenciamos los siguientes tipos de cookies:

2.1 Cookies estrictamente necesarias

Estas *cookies* son imprescindibles para el funcionamiento de la página web y no pueden desactivarse en los sistemas. Puede encontrar más información en la sección de preferencias de privacidad.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra f) RGPD.

2.2 *Cookies* de rendimiento

Estas *cookies* nos permiten analizar las visualizaciones y visitas a nuestra página web, con el fin de poder medir y mejorar el desempeño de la misma. Toda la información recogida por estas *cookies* es agregada, por lo que es anónima. Puede encontrar más información en la sección de preferencias de privacidad.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD.

2.3 *Cookies* funcionales

Estas *cookies* nos dan la posibilidad de proporcionar funcionalidades y opciones de personalización ampliadas. Estas pueden ser establecidas por nosotros o por terceros proveedores cuyos servicios empleamos en nuestras páginas. Puede encontrar más información en la sección de preferencias de privacidad.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD.

2.4 *Cookies* con fines de *marketing*

Nuestros socios anunciantes pueden establecer estas *cookies* en nuestra página web. Estas empresas pueden utilizarlas para establecer un perfil de sus intereses y mostrarle anuncios relevantes de otros sitios web. No almacenan directamente datos personales; no obstante, se basan en una identificación única de su servidor y dispositivo de conexión a internet. Puede encontrar más información en la sección de preferencias de privacidad.

2.5 *Socios publicitarios externos - lista de clientes*

Utilizamos procedimientos especiales para dirigirnos a nuestros usuarios y clientes con publicidad. Los perfiles existentes de nuestros socios publicitarios se cotejan utilizando direcciones de correo electrónico (con hash) (las denominadas listas de clientes), lo que permite un enfoque específico mediante anuncios basados en intereses.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD.

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

3. Plugins



En nuestra página web hacemos uso de *plugins* mediante los cuales se establece, por lo general, una interacción con otros servicios o sitios web (proveedores de *plugins*). Utilizamos Shariff (Shariff Wrapper), con el cual usted puede decidir si se envían, y en qué momento se envían, los datos a los operadores de las redes correspondientes. Solo al hacer clic de forma activa en el botón (voluntariamente), el navegador establece una conexión con los servidores de la red en cuestión.

Cabe destacar que zooplus, en lo que respecta al uso de *plugins*, solo es responsable de la recopilación de la dirección IP. El posterior tratamiento de los datos, así como la duración del almacenamiento, es responsabilidad de los proveedores, en virtud de la protección de datos.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD.

El proveedor de *plugins* utiliza, en su caso, además de la dirección IP recopilada por nosotros, datos personales suyos (en poder del proveedor) para llevar a cabo publicidad (también para terceros), investigación de mercado u organización de su propia web y para informar a otros usuarios de la red correspondiente sobre su actividad en nuestra página. En este caso, el proveedor actúa también como responsable, según lo dispuesto en la política de protección de datos, puesto que, desde el momento en que usted hace clic en el botón correspondiente, no tenemos ningún conocimiento sobre en qué medida emplea el proveedor los datos recopilados. Puede obtener más información sobre el propósito y el alcance del procesamiento de los datos por parte del proveedor de *plugins*, así como información sobre el ejercicio de sus derechos a este respecto (por ejemplo, acceso y oposición), en la siguiente información sobre protección de datos.

Puede consultar aquí los detalles sobre los *plugins* y las políticas de protección de datos de los siguientes proveedores:

[Facebook](https://es-es.facebook.com/about/privacy) (<https://es-es.facebook.com/about/privacy>).

[Instagram](https://help.instagram.com/519522125107875) (<https://help.instagram.com/519522125107875>).

[Pinterest](https://policy.pinterest.com/es/privacy-policy) (<https://policy.pinterest.com/es/privacy-policy>).

[Twitter](https://twitter.com/es/privacy) (<https://twitter.com/es/privacy>).

[Youtube](https://policies.google.com/privacy?hl=es) (<https://policies.google.com/privacy?hl=es>).

4. Captcha

Utilizamos servicios captcha en nuestra web para proteger nuestra tienda del spam y del uso indebido por parte de consultas automatizadas y bots. El servicio comprueba si el visitante de nuestra web es un ser humano.

Los servicios de captcha utilizados se ejecutan como un captcha invisible en nuestras páginas y procesan su dirección IP para su correcta ejecución. Tras la verificación, su dirección IP se anonimiza.

En caso necesario, se han celebrado los correspondientes contratos de tramitación de pedidos con estos proveedores de servicios.

Base jurídica: Art. 6 apartado 1 lit. f) GDPR.

C. Tratamiento de los datos derivados del uso de la página web

1. Registro y utilización de la cuenta mi zooplus

Cuando abre una cuenta al realizar su primer pedido, recopilamos los siguientes datos:

- Datos de registro (por ejemplo, nombre y apellidos, dirección, correo electrónico); datos de acceso (correo electrónico, contraseña); datos de cliente (dirección de facturación, dirección de envío); datos de conexión (dirección IP).

También tiene la opción de crear una cuenta de usuario dentro de nuestra aplicación y otros servicios comunitarios seleccionados crear una cuenta de usuario independientemente del proceso de pedido. En este caso también procesamos datos:

- Datos de registro (nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, contraseña), datos de conexión (dirección IP).

Tratamos estos datos para facilitarle el acceso a su cuenta de usuario (*mi zooplus*). Los datos de acceso sirven para verificar su cuenta de cliente. En la cuenta *mi zooplus*, puede comprobar sus pedidos y gestionar los datos y ajustes. Entre las opciones se encuentran la de seleccionar sus preferencias en cuanto a envíos, pagos y suscripciones a *newsletters*, la de revisar su historial del pedidos y la de verificar su saldo de zooPuntos.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra b) RGPD.

Los datos no se ceden a terceros no autorizados. Almacenamos estos datos durante el periodo de tiempo que permanezca abierta la cuenta de cliente (*mi zooplus*), salvo que nos solicite antes la eliminación de los mismos y no exista ninguna obligación legal de conservación o almacenamiento. La puesta a disposición de los datos personales anteriormente mencionados queda prevista contractualmente, dado que, de otro modo, no sería posible la utilización de la cuenta de cliente ni su gestión.

2. Proceso de compra y entrega

En lo referente a los pedidos, a la tramitación de los pagos y a las entregas, tratamos los siguientes datos:

- Datos de cliente (por ejemplo, nombre y apellidos, correo electrónico, dirección de facturación, dirección de envío, número de teléfono, ID de cliente); datos de conexión (dirección IP); datos de pago (por ejemplo, información de pago).

Cuando realiza una compra tratamos sus datos para, con ayuda de la información facilitada, poder iniciar y procesar la orden de pedido, adaptar la selección de productos conforme a sus gustos y preferencias y ofrecerle recomendaciones correspondientes.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra b) RGPD.

Los datos no se ceden a terceros no autorizados. Compartimos la información relativa a la dirección de entrega, dirección de correo electrónico y, en su caso, número de teléfono con las empresas de logística y con los proveedores de servicios de envío designados por nosotros (ver apartado *Logística y envíos*).

Almacenamos los datos recopilados para la ejecución del contrato durante el tiempo que dure la relación contractual, salvo que nos solicite antes la eliminación de los mismos, pero, al menos, hasta la expiración de los derechos de garantía. Tras el vencimiento de este plazo, conservamos la información sobre la relación contractual, de acuerdo con la legislación mercantil y tributaria, durante el periodo legalmente establecido.

2.1) Logística y envíos

Para mantener informados a nuestros clientes del estado de su envío, zooplus proporciona a las empresas de mensajería correspondientes la dirección de correo electrónico y -si se especifica y/o requiere- el número de

teléfono facilitado. A este respecto, zooplus busca una relación equilibrada entre los intereses del cliente y los propios, especialmente en cuanto a las empresas de mensajería que, por su parte, están obligadas a proteger al máximo los datos personales y a emplearlos únicamente para hacer llegar al cliente información sobre el envío. Puede encontrar más detalles sobre las empresas de logística y los proveedores de servicios de envío designados por nosotros [aquí \(https://www.zooplus.es/content/shippingcosts\)](https://www.zooplus.es/content/shippingcosts).

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra f) RGPD.

2.2) Tramitación de pagos

En función del método de pago (<https://www.zooplus.es/info/legal/terms#8-formas-de-pago-y-vales-descuento>), escogido, se transmitirá la información de pago necesaria al proveedor de pagos correspondiente. Para los pagos con tarjeta de crédito en particular, utilizamos proveedores de servicios especializados y con certificación PCI-DSS.

En caso necesario, se han celebrado contratos de tramitación de pedidos con los proveedores de servicios de pago. En todos los demás casos se aplica lo siguiente:

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra b) RGPD.

En todo momento puede consultar los detalles sobre los proveedores con los que trabajamos y sobre los que actúan como encargados del tratamiento de los datos y como empresas parcialmente responsables en materia de protección de datos, dirigiéndose a nuestro servicio de atención al cliente (<https://support.zooplus.es/es/support/home>), o a nuestro delegado de protección de datos

Almacenamos estos datos durante el periodo que permanezca abierta su cuenta de cliente (mi zooplus), salvo que nos solicite antes su eliminación y no exista ninguna obligación legal de conservación o almacenamiento. La puesta a disposición de los datos personales anteriormente mencionados queda prevista contractualmente, dado que, de otro modo, no sería posible la utilización de la cuenta de cliente ni su gestión.

En lo que respecta a la duración del almacenamiento de los diferentes datos, le rogamos que se ponga en contacto con el proveedor correspondiente.

2.3) Evaluación de crédito

zooplus permite a los clientes adquirir productos utilizando varios métodos de pago.

A este respecto, zooplus está autorizado a utilizar la información facilitada en el contexto de la orden para calcular la probabilidad de impago (scoring interno). Los datos utilizados para la puntuación interna resultan, en particular, de una combinación de las siguientes categorías de datos:

- Datos de dirección (dirección de facturación, dirección de entrega), edad, condiciones de pago deseadas, método de pedido y grupos de productos.

Además, zooplus está autorizada a obtener información de solvencia sobre el cliente de una agencia de crédito externa a para las modalidades de pago compra a cuenta y domiciliación bancaria. Tratamos los siguientes datos:

- Datos del cliente (nombre y apellidos, dirección de correo electrónico, dirección, dirección de facturación, dirección de entrega, identificación del cliente).

Asimismo, en lo que respecta a este método de pago (compra mediante pago aplazado), zooplus está autorizado a solicitar información crediticia del cliente a una agencia de informes de crédito. Puede solicitar

más información dirigiéndose a nuestro [servicio de atención al cliente](https://support.zooplus.es/es/support/home) (<https://support.zooplus.es/es/support/home>) o a nuestro delegado de protección de datos.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra f) RGPD.

2.4) Prevención del fraude

zooplus utiliza información relativa a procesos de compra sospechosos (por ejemplo, la realización simultánea de pedidos de varios productos en la misma dirección a través de distintas cuentas de cliente), con el objetivo de prevenir impagos y de proteger a nuestros clientes del uso indebido de su cuenta y de su identidad. Esta evaluación del riesgo, en la que se analiza la probabilidad de intento de fraude, tiene en cuenta, entre otros aspectos, si el dispositivo final se ha conectado a diferentes servidores; si el dispositivo final muestra una referencia geográfica que cambia con frecuencia; el número de transacciones realizadas mediante el dispositivo final, y si utiliza una conexión proxy.

Con este fin, se tratan los siguientes datos:

- Datos de cliente (nombre y apellidos, correo electrónico); datos de facturación (dirección de facturación, dirección de envío, información de pago, ID de cliente); datos de conexión (dirección IP, información del servidor).

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra f) RGPD.

En lo que respecta a las transacciones económicas, zooplus está legalmente obligado a proporcionar una protección especial a la autenticación del cliente (3DS2), que también incluye la transmisión cifrada de la información de pago a los bancos correspondientes.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra c) RGPD.

3. Evaluación de las listas de sanciones



De conformidad con la legislación de la Unión Europea, zooplus está obligada a evitar el envío de mercancías a personas incluidas en las listas de sanciones (personas, agrupaciones u organizaciones terroristas). Para ello se comparan los nombres y las direcciones de facturación con las listas de sanciones. El documento de identificación que se le solicite en este contexto (por ejemplo, pasaporte o documento de identidad) se procesará exclusivamente para el cumplimiento de nuestra obligación legal. No se realiza un tratamiento de los datos con otros fines diferentes a los de la propia consulta.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra c) RGPD.

4. Programa de zooPuntos



El programa de zooPuntos es un programa de fidelización, mediante el cual los clientes registrados pueden conseguir puntos en función de sus compras. El programa de zooPuntos es parte intrínseca de la relación

contractual entre el cliente y zooplus. Los zooPuntos pueden canjearse al realizar los pedidos. Con este fin, se tratan solo los siguientes datos:

- Datos de cliente (correo electrónico, número de cliente, historial de pedidos).

Tratamos estos datos únicamente para permitir el acceso al programa de zooPuntos. Estos datos no se relacionan con otros datos ni se almacenan con el objetivo de crear un perfil adicional. Una vez finalizado el registro, el cliente recibe la información sobre el programa y, posteriormente, se le comunica con regularidad, a través de correo electrónico, el estado y la fecha de vencimiento de sus zooPuntos.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra b) RGPD.

Los datos no se ceden a terceros no autorizados. Almacenamos estos datos durante el periodo de tiempo que permanezca abierta la cuenta de cliente (*mi zooplus*). En caso de que no desee continuar recibiendo notificaciones sobre el estado de sus zooPuntos, puede ponerse en contacto con nosotros mediante cualquiera de las opciones que se indican en el correo electrónico que recibe.

5. Productos preferidos

En lo referente a su cuenta *mi zooplus* y a sus pedidos, almacenamos información de la cual desprendemos sus preferencias de productos para, así, poder ofrecerle una experiencia de compra más cómoda y agradable. Si lo desea, puede adaptar el tratamiento de los datos asociados y la configuración a través de su cuenta *mi zooplus*. Con este fin, se tratan solo los siguientes datos:

- Número de cliente, historial de pedidos, servicios de envío preferidos, métodos de pago favoritos.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra f) RGPD.

Los datos no se ceden a terceros no autorizados. Almacenamos estos datos durante el periodo de tiempo que permanezca abierta la cuenta de cliente (*mi zooplus*), salvo que nos solicite antes la eliminación de los mismos. La puesta a disposición de los datos anteriormente mencionados no queda prevista ni contractual ni legalmente.

6. Comportamiento de compra y elaboración de perfiles

Queremos proporcionarle una excelente experiencia de compra cuando utilicen nuestra página web y presentarles de manera individual ofertas y campañas especiales basadas en sus búsquedas y compras. Para ello, analizamos el comportamiento de compra y de uso en nuestra página web y tratamos internamente los datos de número de cliente, artículos buscados o adquiridos, carrito de la compra correspondiente, así como desarrollo del pedido. El resultado es estos análisis no tiene ninguna consecuencia legal ni efecto negativo para usted. Tiene derecho en todo momento a oponerse a la elaboración de este perfil.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra f) RGPD.

6.1) Plan de ahorro de zooplus

En lo que respecta a la creación de ofertas para el plan de ahorro de zooplus, analizamos su historial de pedidos y sus preferencias de productos en nuestra página web. En función de la cantidad y del volumen de su pedido, se le puede ofrecer la compra del plan de ahorro de zooplus, para que obtenga descuentos especiales.

6.2) Recomendación de productos de zooplus

Gracias a los datos de su cuenta *mi zooplus* y a las compras que haya efectuado, podemos adaptar la selección de productos de acuerdo con sus gustos y preferencias y proponerle recomendaciones adecuadas. Asimismo, nos preocupamos tanto por la correcta elaboración de la información como por la continua mejora de nuestra oferta de servicios.

7. Consultas a clientes



Con el objetivo de mostrar opiniones de clientes y de efectuar un control interno de la calidad, empleamos en nuestra página web el software de valoraciones de Reseñas de clientes en Google (<https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=es>). Con ello, queremos ofrecerle la oportunidad de valorar los artículos tras la compra. Google no conserva ningún dato de cliente de nuestra base de datos. Tan solo se transmite el número de orden, el número de pedido, el número de cliente y la dirección de correo electrónico.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD.

8. Mis mascotas



Tiene la posibilidad de crear en zooplus un perfil para sus mascotas. Los datos se utilizan para la creación de perfiles, para la personalización y para fines publicitarios en todos los canales para los que zooplus ha recibido su consentimiento documentado, según el artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD o para los que no ha revocado su consentimiento, de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD. En cualquier momento, puede revocar su consentimiento al uso de sus datos personales modificando la configuración del Perfil de mis mascotas.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD.

9. Lista de deseos



Puede crear una lista de deseos con los productos que usted marque. Almacenamos estos datos y productos en su cuenta de cliente, en caso de haber iniciado sesión. Los datos únicamente se emplean para crear su lista de deseos y tenerla disponible para usted.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra b) RGPD.

10. Reseñas de productos



Todos los clientes tienen la oportunidad de valorar voluntariamente los productos de nuestra web con estrellas y dejar una reseña escrita del producto. En este caso, tratamos los siguientes datos personales:

- Su nombre, su dirección de correo electrónico y el contenido

Usted mismo puede decidir si su nombre puede aparecer con la valoración en la web. Su valoración no se asignará a su cuenta de cliente. En este contexto, su dirección de correo electrónico solo se utilizará para aclarar cualquier duda relacionada con la reseña.

Base jurídica: Art. 6 apartado 1 lit. a) GDPR.

Puede enviar una reseña a nuestro servicio de atención al cliente en cualquier momento a través de, del [servicio de atención al cliente \(https://support.zooplus.es/es/support/home\)](https://support.zooplus.es/es/support/home). Encontrará más información en nuestras [Condiciones de uso \(https://www.zooplus.es/info/legal/help_product_evaluation\)](https://www.zooplus.es/info/legal/help_product_evaluation), de las opiniones sobre productos.

D. Tratamiento de los datos en la comunicación con los clientes

1. Newsletter

En caso de que se suscriba a nuestras *newsletters* electrónicas, el único dato que tratamos es la dirección de correo electrónico. Este dato se emplea solamente para remitirle información periódica sobre productos y campañas de zooplus relacionadas con las áreas de interés seleccionadas.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD.

Para el mantenimiento de las *newsletters* utilizamos *web-beacons*, también llamados balizas web, así como *tracking-pixels* o píxeles de seguimiento, con ayuda de los cuales podemos asegurarnos de si ha recibido el boletín, de si lo ha abierto y de si ha hecho clic en los enlaces que contiene. Con los datos recopilados, elaboramos un perfil de usuario para ajustar la newsletter a sus intereses individuales. Mediante este seguimiento, en determinados casos, vinculamos estos datos con las acciones que ha llevado a cabo en nuestra página web.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD.

Si ha creado una cuenta de cliente de zooplus con la misma dirección de correo electrónico que en la newsletter, se personalizará de acuerdo con su consentimiento y en él se le dirigirá con su nombre y apellidos almacenados.

Fundamento jurídico: Art. 6 apartado 1 lit. a) GDPR.

Los datos que nos facilita cuando se suscribe a nuestras *newsletters* no se ceden a terceros no autorizados. No obstante, la herramienta con la que creamos las *newsletters* la proporciona un proveedor externo, con el cual hemos suscrito un contrato sobre el tratamiento de los datos de pedidos.

Puede consultar los detalles sobre nuestros proveedores dirigiéndose a nuestro departamento de [Atención al Cliente \(https://support.zooplus.es/es/support/home\)](https://support.zooplus.es/es/support/home) o a nuestro delegado de protección de datos.

En todo momento puede cancelar la suscripción a la *newsletter* y, con ello, oponerse al tratamiento de los datos anteriormente mencionados; puede también contactar con nuestro Departamento de Atención al Cliente (<https://support.zooplus.es/es/support/home>), sin que ello suponga ningún gasto, a excepción de los de transmisión, según las tarifas básicas. La legitimidad del tratamiento de los datos cuyo consentimiento nos ha otorgado hasta la fecha de la oposición no se ve alterada. En caso de que no desee el análisis y la evaluación automáticas de su comportamiento como usuario en lo que respecta a las *newsletters*, deberá ponerse en contacto con el proveedor de servicios de *newsletter*. En este sentido, se almacenan los datos durante el periodo de tiempo que permanezca suscrito a la *newsletter*. Tras la cancelación de la suscripción, almacenamos los datos de modo meramente estadístico y anónimo. La puesta a disposición de los datos personales no queda prevista ni contractual ni legalmente. No obstante, si no se facilita la dirección de correo electrónico, no son posibles ni el envío ni la recepción de las *newsletters*.

2. Meta Custom Audience y Google Audience Match

En nuestra web, se le ofrece la oportunidad de participar en los programas de marketing Custom Audience o Audience Match. Esto nos permite ponernos en contacto con usted a través de los medios y redes sociales pertinentes, comprender mejor sus preferencias de productos y, en caso necesario, mostrarle publicidad basada en sus intereses. Para ello es necesario su consentimiento a través de nuestro banner de consentimiento. Si su dirección de correo electrónico ya ha sido recopilada en otra cookie, se enviará con hash a través de una conexión automatizada (API de conversión) en tiempo real a nuestros socios publicitarios (redes sociales) para su comparación. Si no tiene una cuenta con los socios publicitarios que coincida con la dirección de correo electrónico, la entrada se eliminará inmediatamente.

Se han celebrado los acuerdos de protección de datos necesarios con los socios publicitarios.

Base jurídica: Art. 6 apartado 1 lit. a) GDPR.

También puede encontrar más información en la sección B 2.5.

3. Disponibilidad de productos – notificación

Tiene la posibilidad de que le informemos sobre la disponibilidad de determinados productos mediante correo electrónico. Para ello, le enviamos una única notificación, bajo petición previa, sobre si el producto que desea está disponible de nuevo. Si tras unas semanas el producto que desea continúa sin estar disponible, se lo comunicaremos y le recomendaremos otros productos similares o cupones.

Fundamento jurídico: artículo 6, apartado 1, letra a) RGPD.

Los datos no se ceden a terceros. La dirección de correo electrónico que recopilamos con este fin se elimina automáticamente de la lista de disponibilidad de productos transcurridos 95 días.

4. Marketing (correo electrónico)

De acuerdo a lo legalmente establecido y siempre y cuando usted suscriba un contrato con zooplus y, con ello, especifique su dirección de correo electrónico, zooplus tiene el derecho de utilizar dicha dirección para remitirle

publicidad directa sobre productos o servicios similares a los adquiridos. Tiene, en todo momento, el derecho a oponerse al empleo de su dirección de correo electrónico, sin que ello suponga ningún gasto, a excepción de los de transmisión, según las tarifas básicas. . En cualquier momento puede contactar con nuestro Departamento de Atención al Cliente (https://www.zooplus.es/contact_us), para darse de baja.

5. Marketing (correo postal)

De acuerdo a lo legalmente establecido y siempre que el destinatario no se haya opuesto a la recepción de publicidad por vía postal, zooplus puede remitirle esta clase de comunicaciones. En lo que respecta a la impresión y al envío de los materiales publicitarios, trabajamos con proveedores de servicios que actúan como encargados del tratamiento.

En todo momento, usted tiene derecho a oponerse al uso de su dirección con fines publicitarios.

E. Sus derechos

Tiene derecho, en todo momento, a que desde zooplus le confirmemos si estamos tratando sus datos personales y tiene derecho a saber cuáles son estos datos. Asimismo, puede ejercer su derecho de rectificación, cancelación y restricción de los datos que estamos procesando. Puede también, siempre que quiera, ejercer su derecho de oposición al procesamiento de sus datos personales, revocar su consentimiento de tratamiento de datos o requerir la transferencia de sus datos.

Si necesita más información o desea revocar u oponerse al procesamiento de sus datos, por favor, póngase en contacto con nosotros a través de nuestro servicio de atención al cliente o bien con nuestro delegado de protección de datos. Igualmente, si se produjese una violación de su privacidad, tiene derecho a reclamar a las autoridades competentes. Siempre que lo desee, puede acceder a nuestro portal para la protección de datos para ejercer sus derechos en calidad de interesado:

Tengo cuenta de cliente de zooplus

No tengo cuenta de cliente de zooplus

F. Especificaciones sobre el derecho especial de oposición

Tiene derecho, en todo momento, a oponerse, por motivos relacionados con su situación particular, en virtud del artículo 21 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), a que datos personales que le conciernan sean objeto de un tratamiento basado en lo dispuesto, entre otros, en el artículo 6, apartado 1, letras e) o f). Suspendaremos el tratamiento de sus datos personales, salvo que existan motivos legítimos imperiosos para el tratamiento que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Si desea ejercer su derecho de oposición, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro servicio de atención al cliente o acceder a nuestro portal para la protección de datos.

Fecha de la última actualización: 13.01.2025