

Izjava o zaštiti podataka

Dragi kupci zooplusa, dragi posjetitelji naše internetske stranice, zaštita vaših podataka osobito nam je važna.

U nastavku vas želimo informirati o tome koje podatke prikupljamo i obrađujemo prilikom upotrebe internetske stranice i internetske trgovine koju tim putem posjećujete.

Kratki pregled

1. Tko je odgovoran za obradu podataka?

Odgovornost za obradu osobnih podataka prilikom posjeta internetskoj stranici preuzima zooplus SE (u nastavku: zooplus) Herzog-Wilhelm-Str. 18, 80331 München. Više informacija pronaći ćete **ovdje** (<https://www.zooplus.hr/info/legal/imprint>).

Možete stupiti u kontakt s našim službenikom za zaštitu podataka, dr. Philippom Herrmannom, pu-tem našeg Privacy portala:

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

Nemam zooplus korisnički račun (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>).

2. Koji se podaci obrađuju prilikom posjećivanja naše internetske stranice?

Kad posjetite našu internetsku stranicu, vaš internetski preglednik našim serverima šalje razne skupine podataka koji su iz tehnoloških razloga potrebni za prikaz naših stranica i osiguravanje stabilnosti i sigurnosti. Pohranjuju se u obliku log zapisa (tzv. log files) u koje se ubraja i IP adresa.

3. Upotrebljavaju li se na internetskoj stranici kolačići?

Da. Na našoj internetskoj stranici upotrebljavaju se razni kolačići. Detaljne informacije o njihovom radu, o tome kako se kolačići brišu i kako se može spriječiti njihovo pohranjivanje, možete pronaći u informacijama o zaštiti podataka te u postavkama za kolačiće i kolačiće za odjavu.

4. Upotrebljavamo li na internetskoj stranici alate za analizu?

Da. Suradujemo s raznim pružateljima usluga kako bismo internetsku stranicu i ponudu prilagodili vašim potrebama i optimirali je. Više informacija o pružateljima usluga, radu alata za analizu i mogućnostima za njihovo isključivanje također možete pronaći u postavkama za kolačiće i odjavu.

Upravljajte kolačićima

5. Provodi li se ciljano oglašavanje?

Da. Suradujemo s raznim pružateljima usluga koji za nas ili partnere u oglašavanju, između ostalog uz pomoć kolačića i oglašavačke identifikacije, mogu prikazivati oglase prilagođene korisnicima i njihovim interesima. Više informacija o pružateljima usluga, radu alata za analizu i mogućnostima za njihovo isključivanje također možete pronaći u postavkama za kolačiće i odjavu.

Upravljajte kolačićima

6. Prosljeđujemo li vaše podatke trećim stranama?

Ne. Ne prosljeđujemo vaše podatke neovlaštenim trećim stranama. Osim toga jamčimo da smo s vanjskim pružateljima usluga sklopili potrebne ugovore o naručenoj obradi.

7. Kome se mogu obratiti u slučaju pitanja?

Molimo da pitanja vezana za zaštitu podataka uputite [zooplus Korisničkoj službi](https://www.zooplus.hr/contact_us#contactForm) (https://www.zooplus.hr/contact_us#contactForm), ili našem službeniku za zaštitu podataka. Molimo svoja pitanja pošaljite putem našeg Privacy portala.

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

Nemam zooplus korisnički račun (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>).

8. Kako mogu povući svoj pristanak

ili prigovoriti na obradu podataka?

Kako mogu povući svoj pristanak ili prigovoriti na obradu podataka prema članku 6 (1) (f) GDPR-a?

Ovdje je kratak pregled mogućih opcija. Više informacija možete pronaći u našim informacijama o zaštiti podataka.

a. Kolačići i slične tehnologije – idite u postavke u našoj mobilnoj aplikaciji ili web stranici. **Ne možemo** upravljati vašim postavkama jer su one specifične za uređaj.

b. Push obavijesti (samo u aplikaciji) - ovisno o vašem mobilnom uređaju, možete promijeniti postavke izravno u aplikaciji ili u postavkama sustava. **Ne možemo** upravljati vašim postavkama jer su one specifične za uređaj.

c. E-pošta - u bilo kojem trenutku možete kliknuti na vezu za odjavu kako biste se povukli ili isključili. Ako imate račun kod nas, možete i tamo promijeniti svoje postavke newslettera. Ako želite primati samo e-poštu vezanu za svoje narudžbe i vaš zooplus račun, možete kontaktirati zooplus Korisničku službu (https://www.zooplus.hr/contact_us#contactForm), u bilo kojem trenutku.

d. Promidžbena pošta - ako ne želite primati promidžbene materijale poštom, možete kontaktirati zooplus Korisničku službu (https://www.zooplus.hr/contact_us#contactForm), u bilo kojem trenutku.

e. Prilagođena publika – da biste povukli svoj pristanak za prilagođenu publiku, možete kontaktirati našu zooplus Korisničku službu (<https://support.zooplus.hr/hr/support/home#contactForm>), ili posjetiti naš Privacy portal.

Ostalo - ako želite povući drugu privolu ili prigovoriti na obradu, možete kontaktirati zooplus Korisničku službu (<https://support.zooplus.hr/hr/support/home#contactForm>), u bilo kojem trenutku ili posjetiti naš Privacy portal.

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

Nemam zooplus korisnički račun (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>).

Informacije o zaštiti podataka

A. Opće informacije o zaštiti podataka u zooplusu

1. Područje primjene i definicije



1.1 Izjava o zaštiti podataka obuhvaća informacije u smislu članka 13. Opće uredbe o zaštiti podataka o obradi podataka u okviru posjećivanja naše internetske stranice i upotrebe internetske trgovine kojoj tim putem pristupate.

1.2 Informacije o vrsti i svrsi obrade podataka u vezi s upotrebom **kontaktnih funkcija** na našoj stranici (korisnička služba), našim Community uslugama, **Platformi za karijere** te našim društvenim profilima pronaći ćete na odgovarajućem portalu, odnosno prilikom upotrebe određene stranice.

1.3 Dok poveznicama upućujemo na stranice trećih strana, nemamo ni utjecaj ni kontrolu nad sadržajima na koje poveznice vode, kao ni na odredbe o zaštiti podataka koje su ondje na snazi. Preporučeno je provjeriti izjave o zaštiti podataka na internetskoj stranici na koju poveznica upućuje kako biste mogli utvrditi prikupljaju li se ondje i u kojoj mjeri osobni podaci, obrađuju li se, upotrebljavaju ili ustupaju trećim stranama.

1.4 Potpunom tekstu Odredbe o zaštiti podataka (GDPR), uključujući definicije i pojašnjenja možete pristupiti putem poveznice (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>).

2. Mjesto pohranjivanja podataka

2.1 Svi osobni podaci koje putem internetske stranice prikupljamo i obrađujemo pohranjuju se i osiguravaju i na lokalnim serverima u Njemačkoj i u tvrtki Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), specijaliziranom pružatelju usluga Cloud. Tehničkim i organizacijskim mjerama AWS osigurava najveću moguću zaštitu podataka kupaca i korisnika od gubitka ili neovlaštenog pristupa. Ako u ovom kontekstu bude potrebno prenijeti vaše podatke izvan EU/EEA, to će se učiniti samo na temelju valjane odluke o primjerenosti ili sklopljenih standardnih ugovornih klauzula.

2.2 Svrha je ove obrade podataka zakup prostora za naše internetske servere i baze podataka te osiguravanje njihovih podataka (backup) koja se temelji na opširnom ugovoru o naručenoj obradi.

3. Obrada podataka u koncernu zooplus

3.1 zooplus raspolaže s nekoliko podružnica i tvrtaka kćeri u Europi. Za zaštitu podataka te pridržavanje i osiguravanje tehničkih i organizacijskih mjera zaštite vaših osobnih podataka odgovorno je isključivo društvo zooplus SE sa sjedištem u Münchenu (Njemačka).

3.2 Kako bismo u cijelom koncernu osigurali upravljanje procesima i brigu o kupcima, podaci se stavljaju na raspolaganje i sljedećim podružnicama i tvrtkama kćerima, što se odvija na temelju odgovarajućeg ugovora o naručenoj obradi (čl. 28. GDPR-a), a poduzeća su obvezana obrađivati osobne podatke samo prema uputama i u odgovornosti zooplusa. Ova poduzeća ne provode lokalno pohranjivanje podataka.

3.3 zooplus, osim toga, obrađuje podatke u takozvanoj zajedničkoj odgovornosti s društvom BITIBA GmbH. Osnova je toga opširan ugovor prema mjerama čl. 26. GDPR-a kojim su uređene međusobne odgovornosti i nadležnosti tih dvaju društava. Detaljnije informacije možete dobiti od zooplus Korisničke službe (https://www.zooplus.hr/contact_us#contactForm), ili od službenika za zaštitu podataka.

4. Opće IT-usluge

Surađujemo s raznim pružateljima IT-usluga koji održavaju i neprestano razvijaju naš sustav po pitanju sigurnosti i tehnologije. Ako ovi pružatelji usluga u okviru navedenih aktivnosti imaju uvid u osobne podatke, to se uvijek odvija pod nadzorom zooplusa i jamči se da se izvan zooplusa ne pohranjuju osobni podaci. Ako u ovom kontekstu bude potrebno prenijeti vaše podatke izvan EU/EEA, to će se učiniti samo na temelju valjane odluke o primjerenosti ili sklopljenih standardnih ugovornih klauzula.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

5. Obrada podataka u ostvarivanju prava nositelja podataka

Ako odlučite ostvariti svoja prava na zaštitu podataka, vaše ćemo podatke obraditi odvojeno od ostalih aktivnosti obrade kako bismo obradili i ispunili vaš zahtjev.

U svrhu provjere identiteta potrebni su nam vaše ime i prezime, adresa, e-mail adresa i podaci o vašoj narudžbi.

U svrhu ispunjenja, kako bismo obradili vaš ovjereni zahtjev, trebat ćemo obraditi podatke koji se odnose na vas i koji su uključeni u zahtjev.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo c) GDPR-a.

Gore navedene podatke prenijet ćemo našem davatelju tehnoloških usluga Onetrust Technology Limited na temelju odgovarajućeg ugovora o obradi po narudžbi (članak 28. GDPR-a).

Ako u ovom kontekstu bude potrebno prenijeti vaše podatke izvan EU/EEA, to će se učiniti samo na temelju valjane odluke o primjerenosti ili sklopljenih standardnih ugovornih klauzula.

Bez obzira na postojeće podatke o kupcu ili narudžbi, sve ćemo podatke vezane uz vaš zahtjev pohraniti odvojeno u svrhu ispunjenja vaših prava kao nositelja podataka, te kako bismo osigurali dokumentaciju i obveze provjere (članak 5. stavak 2 GDPR-a). Razdoblje skladištenja ovisi o relevantnim zakonskim zahtjevima.

6. Prijenos podataka tijelima za provedbu zakona i sudovima

zooplus ponekad prima zahtjeve od nacionalnih i međunarodnih tijela (npr. policije, državnih odvjetnika i carinskih tijela) i sudova u vezi (između ostalog) s informacijama o osobnim podacima. Sve ove upite o zaštiti podataka uvijek kritički ispitujemo. Zadovoljit će se zahtjevi ovih tijela i sudova samo ako postoji odgovarajuća pravna osnova (npr. u slučaju zakonskih obveza, čl. 6, st. 1. t (c) GDPR-a) ili možemo dokazati legitimni interes koji nadmašuje interese ili temeljna prava i slobode dotične osobe

Pravna osnova:

članak 6. stavak 1. slovo c) GDPR-a.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

Prilikom obrade takvih zahtjeva, podatke prenosimo gore spomenutom pružatelju tehnoloških usluga Onetrust Technology Limited. Za dodatne informacije, molimo pogledajte odjeljak A, točku 5. gore.

B. Obrada podataka prilikom posjećivanja naše internetske stranice

1. Log zapisi



zooplus prilikom posjećivanja internetske stranice iz tehničkih razloga prikuplja takozvane pristupne podatke i pohranjuje ih u log zapisu. Osim IP adrese u log zapisu pohranjuju se naziv posjećene internetske stranice, dohvaćena datoteka, datum i vrijeme posjećivanja, podatkovni promet te obavijest o uspješnom dohvaćanju, tip preglednika te verzija, operativni sustav, takozvani referrer URL (prethodno posjećena stranica) te pružatelj koji upućuje zahtjev.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

Ove podatke nećemo proslijediti trećim stranama. Log zapisi automatski se brišu dva (2) mjeseca nakon prikupljanja. Međutim, prije toga se IP adresa anonimizira, a pohranjuje se samo u administrativne (tehničke) i sigurnosne svrhe. Prikupljanje podataka potrebno je samo za tehnički rad naše internetske stranice.

2. Kolačići i pikseli



(Podešavanje postavki)

Osim log zapisa prilikom posjećivanja naše internetske stranice i upotrebe usluga koje se putem nje može dohvatiti upotrebljavaju se takozvani kolačići i slične tehnologije (npr. pikseli). Pojediniosti o kolačićima i tehnologijama upotrebljavanima na našoj internetskoj stranici, trajanju njihova pohranjivanja i informacije o tome kako izbrisati prikupljene podatke možete pronaći u postavkama za kolačiće i odjavu. Molimo imajte na umu da opća deaktivacija kolačića može uzrokovati ograničenja u funkcionalnosti naše web stranice.

Sljedeće su vrste kolačića:

2.1 Obavezni kolačići

Obavezni kolačići osiguravaju funkcije bez kojih se naše internetske stranice ne mogu upotrebljavati na predviđen način i ne mogu se isključiti u vašim sustavima. Više informacija možete pronaći u **postavkama za kolačiće i za odjavu**.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

2.2 Izvedbeni kolačići

Ovi nam kolačići omogućuju analizu prikaza i posjeta naše internetske trgovine kako bismo mogli mjeriti i poboljšati učinak naše internetske stranice. Sve informacije obuhvaćene tim kolačićima agregirane su i stoga anonimne. Više informacija možete pronaći u **postavkama za kolačiće i za odjavu**.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

2.3 Funkcionalni kolačići

Funkcionalni kolačići omogućavaju nam pružati vam poboljšane i individualne funkcije. Možemo ih postavljati mi ili treće strane čije se usluge upotrebljavaju na našim stranicama. Više informacija možete pronaći u postavkama za kolačiće i za odjavu.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

2.4 Ciljani marketinški kolačići

Ove kolačiće možemo postavljati mi ili naši partneri u oglašavanju. Ova ih poduzeća mogu upotrebljavati kako bi izradila profil prema vašim interesima i prikazivali vam na drugim internetskim stranicama relevantne oglase. Ne pohranjuju izravno osobne podatke, ali se temelje na jedinstvenoj identifikaciji vašeg preglednika i uređaja za pristup internetu. Više informacija možete pronaći u postavkama za kolačiće i za objavu.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

2.5 Vanjski partneri za oglašavanje - popis kupaca

Koristimo se posebnim postupcima kako bismo se mogli obratiti našim korisnicima i kupcima oglašavanjem. Postojeći profili naših partnera za oglašavanje uspoređuju se s pomoću (raspršenih) adresa e-pošte (tzv. popisa kupaca), što omogućuje ciljanje s pomoću oglasa prilagođenih vašim interesima.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

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

Upravljajte kolačićima

3. Dodaci



Na našim internetskim stranicama upotrebljavaju se dodaci kojima se uspostavlja interakcija s drugim uslugama ili internetskim stranicama (pružateljima dodataka). Pritom upotrebljavamo takozvano Shariff rješenje (Shariff wrapper) kojim samostalno možete odlučiti hoće li se i kada pružateljima određene mreže prosljeđivati podaci. Tek kad sami aktivno kliknete na pojedinu tipku (date suglasnost), vaš preglednik uspostavlja vezu sa serverima određene mreže.

Molimo uzmite u obzir da je zooplus odgovoran samo za prikupljanje IP adresa putem dodataka. Po pitanju obrade koju zatim provode pružatelji usluge, pružatelji nose odgovornost zaštite podataka, uključujući trajanje pohranjivanja podataka.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

Pružatelj dodataka uz IP adresu koju smo prikupili po potrebi upotrebljava vaše osobne podatke kojima on raspolaže u svrhu oglašavanja (i za treće strane), ispitivanja tržišta i/ili prilagođavanja njegove vlastite internetske stranice potrebama te kako bi druge korisnike određene mreže obavještavao o vašim aktivnostima na našoj internetskoj stranici. Pružatelj usluge pritom je također voditelj obrade u smislu zaštite podataka jer od trenutka vašeg pritiska na tipku ne znamo u kojoj mjeri pružatelj usluge upotrebljava podatke koje je na taj način prikupio. Više informacija o svrsi i opsegu obrade podataka dodacima pružatelja te informacije o vašim pravima u tom pitanju (npr. pravo pristupa i prigovora) možete pronaći u izjavama o zaštiti podataka na sljedećim poveznicama.

Više informacija o dodacima kao i informacijama o zaštiti podataka pronaći ćete kod sljedećih pružatelja:

Facebook (<https://www.facebook.com/about/privacy>).

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

[Twitter \(https://twitter.com/en/privacy\).](https://twitter.com/en/privacy)

[YouTube \(https://policies.google.com/privacy\).](https://policies.google.com/privacy)

4. Captcha

5. Na našoj internetskoj stranici koristimo se Captcha uslugama kako bismo zaštitili našu trgovinu od neželjene pošte i zlouporabe putem automatiziranih zahtjeva i botova. Usluga provjerava je li posje-titelj internetske stranice čovjek.

6. Captcha usluge kojima se koristimo izvide se kao nevidljiva Captcha usluga (Invisible Captcha) na našim stranicama i obrađuju podatke za ispravan prikaz vaše IP adrese. Nakon provjere vaša IP adresa bit će anonimizirana.

Po potrebi s navedenim pružateljima usluga sklopljeni su odgovarajući ugovori o obradi narudžbi.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

C. Obrada podataka prilikom upotrebe internetske trgovine

1. Registracija i upotreba računa „Moj zooplus“

Kad prilikom prve narudžbe otvarate korisnički račun, prikupljamo sljedeće podatke:

- podaci za registraciju (npr. ime i prezime, adresa, adresa e-pošte), podaci za prijavu (adresa e-pošte, lozinka), podaci kupaca (adresa za ispostavu računa, adresa dostave), podaci povezivanja (IP adresa).

Ove podatke obrađujemo kako bismo uspostavili pristup vašem korisničkom računu (Moj zooplus). Podaci za prijavu služe verifikaciji vašeg korisničkog računa. Putem računa „Moj zooplus“ možete provjeravati narudžbe i upravljati podacima te postavkama. U to se, primjerice, ubraja mogućnost određivanja preferencija dostave, plaćanja i e-novosti, uvida u povijest naručivanja te pristup računu s nagradnim bodovima.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo b) GDPR-a.

Podaci se ne prosljeđuju neovlaštenim trećim stranama. Ove podatke pohranjujemo za postojanja korisničkog računa (Moj zooplus), osim ako zahtijevate brisanje te ne postoje druge zakonske obveze čuvanja i pohranjivanja. Pružanje gore navedenih osobnih podataka predviđeno je zakonom jer u suprotnom nije moguća upotreba korisničkog računa ili upravljanje računom.

2. Tijek narudžbe i dostava

U vezi s narudžbom, plaćanjem i dostavom obrađujemo sljedeće podatke:

- podaci kupaca (npr. ime i prezime, adresa e-pošte, adresa za ispostavu računa, adresa dostave, broj telefona, ID kupca), podaci povezivanja (IP adresa), podaci o plaćanju (npr. informacije o plaćanju).

Podaci se obrađuju u okviru narudžbe kako bismo uz pomoć primljenih podataka mogli preuzeti i obraditi Vašu narudžbu, prilagoditi odabir proizvoda prema vašim željama i dali vam odgovarajuće ponude.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo b) GDPR-a.

Podaci se ne proslijeđuju neovlaštenim trećim stranama. Informacije o vašoj adresi dostave proslijeđujemo angažiranim poduzećima za logistiku i partnerima za dostavu (usp. Logistika i dostava). Pohranjujemo podatke prikupljene radi ispunjenja ugovornih obveza tijekom trajanja ugovora, osim ako zahtijevate ranije brisanje, no najmanje do isteka zakonskih prava na jamstvo. Nakon isteka ovih rokova prema trgovačkom i poreznom pravu zadržavamo obavezne informacije ugovornog odnosa u zakonski određenom razdoblju.

2.1 Logistika i dostava

Kako bismo kupce mogli obavještavati o statusu dostave, zooplus pojedinim poduzećima za dostavu proslijeđuje adresu e-pošte i - ako je naveden - broj telefona kupca (samo kod špediterskih dostava) uz čiju vas pomoć možemo obavijestiti o statusu dostave. zooplus pritom u jednakoj mjeri pridaje veliku važnost i interesima kupaca i vlastitim interesima; poduzeća za dostavu su se po pitanju vaših podataka obvezala na najvišu mjeru zaštite osobnih podataka i upotrebu podataka isključivo u svrhu obavijesti o isporuci. Više informacija o angažiranim poduzećima za logistiku i partnerima za dostavu možete pronaći ovdje (<https://www.zooplus.hr/content/terms#lieferung>).

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

2.2 Plaćanja

Ovisno o odabranom načinu plaćanja informacije se proslijeđuju odgovarajućem pružatelju usluge plaćanja. Za plaćanje kreditnim karticama koristimo PCI-DSS certificiranog i specijaliziranog pružatelja usluga s kojim imamo sklopljen ugovor za obradu narudžbi.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo b) GDPR-a.

Za više informacija o pružateljima usluga s kojima surađujemo i koji imaju ulogu takozvanih izvršitelja obrade i poduzeća koja su djelomično odgovorna za zaštitu podataka, možete se u svakom trenutku obratiti zooplus Korisničkoj službi ili našem službeniku za zaštitu podataka.

Gore navedene podatke pohranjujemo tijekom postojanja korisničkog računa (Moj zooplus), osim ako zahtijevate brisanje te ne postoje druge zakonske obveze čuvanja i pohranjivanja. Pružanje gore navedenih osobnih podataka predviđeno je zakonom jer u suprotnom nije moguća upotreba korisničkog računa ili upravljanje računom.

Za informacije o trajanju pojedinog pohranjivanja podataka molimo obratite se pojedinom pružatelju.

2.3 Provjere boniteta

zooplus kupcima omogućuje kupnju proizvoda po računu. Kod tog načina plaćanja zooplus zadržava pravo prethodno provjeriti bonitet kupca. Pritom obrađujemo sljedeće podatke:

- podaci kupaca (ime i prezime, adresa e-pošte, adresa, adresa za ispostavu računa, adresa dostave, ID kupca).

Stoga je zooplus ovlašten upotrebljavati informacije navedene u okviru narudžbe za izračunavanje vjerojatnosti neispunjenja duga (scoring). Podaci korišteni u okviru scoringa potječu iz kombinacije sljedećih kategorija podataka:

- podaci adrese (adresa ispostave računa, adresa dostave), dob, željeni uvjeti plaćanja, način na-rudžbe i skupine asortimana.

Osim toga je zooplus kod ovog načina plaćanja (kupnje po računu) ovlašten prikupljati informacije o bonitetu kupca kod vanjske agencije. Za više informacija o pružateljima usluga molimo kontaktirajtezooplus Korisničku službu ili našeg službenika za zaštitu podataka.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

2.4 Sprečavanje prijevare

zooplus upotrebljava informacije o sumnjivim narudžbama (npr. istovremena narudžba brojnih proizvoda na istu adresu pod upotrebom različitih korisničkih računa) kako bi spriječio neispunjenje duga i zaštitio kupce od zloupotrebe njihovih računa ili identiteta. Procjena rizika za vjerojatnost pokušaja prijevare uzima u obzir je li se priključni uređaj prijavio putem različitih pružatelja usluge, pokazuje li priključni uređaj promjenjive georeferencije, koliko je transakcija provedeno putem priključnog uređaja i je li korištena proxy veza.

Pritom se obrađuju sljedeći podaci:

- podaci kupaca (ime i prezime, adresa e-pošte), podaci računa (adresa za ispostavu računa, adresa dostave, informacije o plaćanju, ID kupca), podaci povezivanja (IP adresa, informacije preglednika)

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

zooplus se u okviru plaćanja zakonski obvezuje na osobitu sigurnost autentifikacije kupaca (3DS2), u što se ubraja i zaključani prijenos informacija o plaćanju dotičnim bankama.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo c) GDPR-a.

- U okviru sprečavanja prijevare surađujemo s raznim pružateljima usluga. Više informacija o pružateljima tih usluga koji su odgovorni za opsege i trajanje pohranjivanja podataka možete dobiti od zooplus Korisničke službe ili našeg službenika za zaštitu podataka.

3. Provjera popisa sankcija



Temeljem propisa Europske unije zooplus je obavezan spriječiti dostavu proizvoda osobama na takozvanom popisu sankcija (terorističke skupine, organizacije ili osobe). U tu se svrhu ime i adresa za ispostavu računa usklađuju s popisom sankcija. Pritom se ne odvija obrada podataka koja nadilazi obradu podataka.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo c) GDPR-a.

4. Program nagradnih bodova



Program nagradnih bodova program je vjernosti kojim registrirani kupci na temelju obavljenih kupnji mogu dobiti nagradne bodove. Program nagradnih bodova sastavni je dio ugovornog odnosa između kupca i zooplusa. Nagradne bodove možete iskoristiti prilikom kupnje. Pritom obrađujemo samo sljedeće podatke:

- podaci kupaca (adresa e-pošte, broj kupca, povijest kupnje)

Ove podatke obrađujemo isključivo kako bismo vam omogućili pristup programu nagradnih bodova. Podaci se ne povezuju s ostalim podacima i ne pohranjuju se u zasebni profil. Kupac nakon registracije dobiva informaciju o programu dodatnih bodova te se u nastavku redovito e-poštom obavještava o statusu i isteku nagradnih bodova.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo b) GDPR-a.

Podaci se ne proslijeđuju trećim neovlaštenim stranama. Ove podatke pohranjujemo za postojanja korisničkog računa (Moj zooplus). Ako više ne želite primati obavijesti o statusu nagradnih bodova putem e-pošte, dovoljno je obavijestiti kontakt naveden u e-pošti.

5. Preferencije proizvoda

U vezi s upotrebom računa „Moj zooplus“ i vašim narudžbama pohranjujemo podatke kojima možemo otkrivati vaše preferencije po pitanju proizvoda te vam na taj način kupovno iskustvo učiniti ugodnijim. Obradu podataka vezanu uz to i postavke možete prilagoditi u računu „Moj zooplus“. Pritom obrađujemo samo sljedeće podatke:

- broj kupca, povijest naručivanja, preferiranu adresu dostave, preferirani način plaćanja.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

Podaci se ne proslijeđuju neovlaštenim trećim stranama. Ove podatke pohranjujemo za postojanja korisničkog računa (Moj zooplus), osim ako ranije zahtijevate brisanje. Pružanje gore navedenih osobnih podataka nije predviđeno ni ugovorom ni zakonom.

6. Kupovno ponašanje i izrada profila

Kupcima u okviru upotrebe internetske trgovine želimo omogućiti optimalno kupovno iskustvo te vam na temelju kupnje i pretraga proizvoda osigurati individualne ponude i posebne akcije. U tu svrhu analiziramo kupovno i korisničko ponašanje u našoj internetskoj trgovini tako što broj kupca, pretraženi ili naručeni proizvod, pojedinu košaricu te tijekom narudžbe interno obrađujemo. Međutim, rezultat analiza za kupce nema nikakve pravne posljedice ili negativne utjecaje. Pravo prigovora izradi profila, koje je s time povezano, ostaje netaknuto.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo f) GDPR-a.

6.1 zooplus plan uštede

U okviru izrade ponude za zooplus plan uštede izrađujemo procjenu vaše povijesti kupnje i vaših preferencija po pitanju proizvoda internetske trgovine. Ovisno o količini i opsegu vaše narudžbe možemo vam ponuditi kupnju takozvanog zooplus plana uštede kako biste dobivali posebne popuste.

6.2 zooplus preporuka proizvoda

Na temelju informacija u vašem računu „Moj zooplus“ te vaših kupnji možemo izbor proizvoda prilagoditi vašim preferencijama i dati odgovarajuće preporuke. Veliku važnost polažemo na optimalnoj pripremi informacija i tekućem poboljšavanju naše ponude usluga.

7. Ankete kupaca



Radi ocjena kupaca i internog upravljanja kvalitetom na svojim internetskim stranicama upotrebljavamo program za ocjenjivanje [Google recenzije kupaca \(https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=hr\)](https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=hr). Tako kupcima želimo omogućiti naknadnu procjenu kupnje. Google ne dobiva podatke kupaca iz naše baze podataka. Prosljeđuju se samo broj naloga, broj narudžbe i broj kupca te adresa e-pošte.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

8. Moj kućni ljubimac



U svom „Moj zooplus“ korisničkom računu imate mogućnost kreiranja profila svojeg ljubimca. Podaci une-seni u profil ljubimca koriste se u svrhu profiliranja, personalizacije i oglašavanja na svim kanalima za koje zooplus ima vaš dokumentiran pristanak, u skladu s člankom 6. stavkom 1. slovom a) GDPR-a, osim ako niste povukli svoju privolu u skladu s člankom 6. stavkom 1. slovom f) GDPR-a. Svoj pristanak za korištenje osobnih podataka možete povući u bilo kojem trenutku promjenom postavki u profilu kućnog ljubimca.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

9. Popis želja



Imate mogućnost kreiranja popisa želja s proizvodima koji vas zanimaju. Ove podatke i proizvode pohranjujemo na vašem korisničkom računu kada ste prijavljeni. Podaci se koriste isključivo za izradu vašeg popisa želja tako da ga možete pogledati kad god želite.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

10. Recenzije proizvoda



Svi kupci kao i gosti imaju priliku dobrovoljno ocijeniti proizvode na našoj internetskoj stranici zvjezdica i ostaviti pisanu recenziju proizvoda. U ovom slučaju obrađujemo sljedeće osobne podatke:

- vaše ime, vaša e-mail adresa kao i sadržaj

Možete sami odlučiti hoće li vaše ime biti prikazano uz ocjenu na internetskoj stranici. Vaša ocjena neće biti dodijeljena vašem korisničkom računu. U tom kontekstu, vaša e-mail adresa upotrebljava se isključivo za razjašnjavanje svih pitanja koja biste mogli imati u vezi s ocjenom.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

Poslana recenzija može se izbrisati u bilo kojem trenutku putem naše korisničke službe. Za više informacija pogledajte naše Uvjete korištenja za recenzije proizvoda.

D. Obrada podataka u komunikaciji s kupcima

1. E-novosti

Kad se prijavite za uslugu e-novosti, obrađujemo vašu adresu e-pošte. Podaci se upotrebljavaju isključivo kako bismo vam u skladu s odabranim interesima u redovitim razmacima slali informacije o proizvodima i akcijama zooplusa.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

Prilikom primitka e-novosti upotrebljavamo takozvane web beacons, odnosno piksele za praćenje uz čiju pomoć možemo utvrditi jeste li dobili e-novosti, odnosno jeste li ih otvorili i kliknuli na poveznice u e-novostima. Podacima dobivenima na taj način izrađujemo korisnički profil kako bismo e-novosti mogli prilagoditi vašim individualnim interesima. Ove podatke povezujemo putem praćenja vaših radnji na našoj internetskoj stranici.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

Vaše osobne podatke, koje ste nam pružili prilikom registracije za e-novosti, ne prosljeđujemo neovlaštenim trećim stranama. Međutim, alat e-novosti pruža vanjski pružatelj usluge s kojim smo sklopili ugovor o naručenoj obradi.

Više informacija o pružateljima tih usluga možete dobiti od zooplus Korisničke službe ili našeg službenika za zaštitu podataka.

U svakom trenutku možete uložiti prigovor protiv primitka e-novosti te time prigovoriti obradi gore navedenih podataka. Zakonitost obrade temelji se na suglasnosti te je netaknuta do vašeg prigovora. Ako ne želite automatiziranu procjenu i analizu svojeg korisničkog ponašanja u vezi s e-novostima, nažalost se morate odjaviti s usluge e-novosti. Dotad će se podaci pohranjivati dok ste pretplaćeni na e-novosti. Nakon odjave podatke pohranjujemo samo statistički i anonimno. Pružanje osobnih podataka nije propisano ni zakonom ni ugovorom. Međutim, bez navođenja adrese e-pošte nije moguća dostava odnosno primitak e-novosti.

2. Meta Custom Audience i Google Audience Match

Na nekim stranicama u okviru naše prijave na e-novosti dobivate mogućnost sudjelovanja u programu marketinga **Custom Audience** i **Customer Match**. Tako možemo stupiti s vama u kontakt putem društvenih medija i mreža, bolje razumjeti vaše preferencije po pitanju proizvoda i prikazivati vam oglase prilagođene vašim interesima. Međutim, za to je potrebna zasebna privola jer se ne odvija automatski prilikom registracije na e-novosti. Adresa e-pošte koja je na taj način prikupljena prvo se zaštićuje hash funkcijom putem automatizirane veze (Conversion-API) i šalje u stvarnom vremenu našim partnerima za oglašavanje (društveni mediji) radi usporedbe. Ako nemate račun kod partnera za oglašavanje koji odgovara adresi e-pošte, unos će biti odmah izbrisan.

S partnerima za oglašavanje sklopljeni su potrebni ugovori o zaštiti podataka.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

Više informacija također možete pronaći u odjeljku B 2.5.

3. Dostupnost proizvoda – podsjetnik

Imate mogućnost informiranja o dostupnosti određenih proizvoda putem e-pošte. U tu svrhu vas po želji jednokratno obavještavamo o tome je li željeni proizvod ponovno u asortimanu. Ako traženi proizvod i dalje nije dostupan nakon nekoliko tjedana, obavijestit ćemo vas i, ako je primjenjivo, ponuditi odgovarajuće preporuke proizvoda ili vaučere.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. slovo a) GDPR-a.

Podatke ne prosljeđujemo trećim stranama. Vašu adresu e-pošte u tu svrhu obrade podataka automatski brišemo nakon 95 dana.

4. Marketing (e-pošta)

Ako je zakonski dopušteno i ako kupac sa zooplusom sklopi ugovor te pritom navede adresu e-pošte, zooplus ima pravo upotrebljavati tu adresu e-pošte kupca za izravno oglašavanje vlastitih proizvoda ili usluga. Kupac pritom ima pravo u svakom trenutku prigovoriti upotrebi adrese e-pošte, a da pritom ne nastaju drugi troškovi slanja osim onih određenih osnovnom tarifom. To može učiniti kontaktirajući [zooplus Korisničku službu](https://www.zooplus.hr/contact_us#contactForm) (https://www.zooplus.hr/contact_us#contactForm).

5. Marketing (pošta)

Ako je zakonski dopušteno, a primatelj nije prigovorio primitku, zooplus kupcima može slati promidžbene materijale poštom. U svrhu tiska i slanja ovih promidžbenih materijala surađujemo s pružateljima usluga kao izvršiteljima obrade. Pravo kupca na prigovor upotrebi adrese u svrhu oglašavanja u svakom trenutku ostaje netaknuto.

E. Vaša prava

U svakom trenutku imate pravo od zooplusa zatražiti informaciju o tome obrađuju li se vaši osobni podaci te pravo na informaciju o tim osobnim podacima. Osim toga imate pravo ispravka, brisanja ili ograničavanja obrade podataka kao i pravo u svakom trenutku prigovoriti obradi osobnih podataka, odnosno opozvati suglasnost ili zatražiti prijenos podataka.

Sve želje o informiranju, pitanja, opozive i prigovore obradi podataka molimo uputite zooplus Korisničkoj službi ili našem službeniku zaštite podataka. Osim toga imate pravo žaliti se nadležnoj službi u slučaju povrede zaštite podataka. Možete posjetiti naš Privacy portal u bilo koje vrijeme kako biste ostvarili svoja prava nositelja podataka:

- Imam zooplus korisnički račun
- Nemam zooplus korisnički račun

F. Napomene o posebnom pravu opoziva

Imate pravo iz vaših razloga, u svakom trenutku prema članku 21. GDPR-a prigovoriti obradi svojih osobnih podataka, koja se između ostalog odvija na temelju članka 6. stavka 1. točke e) ili f) GDPR-a. Zaustavit ćemo obradu vaših osobnih podataka, osim ako dokažemo da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva. Želite li iskoristiti pravo prigovora, molimo kontaktirajte zooplus Korisničku službu ili posjetite naš Privacy portal.