

Informativa sulla Privacy per il negozio online

Gentile cliente zooplus, caro visitatore del nostro sito web, abbiamo molto a cuore la tua fiducia e, per questo motivo, la tutela dei tuoi dati è nostra priorità assoluta. Con le indicazioni che riportiamo qui di seguito, desideriamo informarti su quali dati raccogliamo quando l'utente visita e utilizza il nostro sito web e come li gestiamo.

Breve panoramica

1. Chi è responsabile del trattamento dei dati?

La zooplus SE (di seguito: zooplus), con sede in Herzog-Wilhelm-Str. 18, 80331 Monaco di Baviera (Germania), è responsabile del trattamento dei dati personali su questo sito. Trovi maggiori informazioni cliccando qui (<https://www.zooplus.it/info/legal/imprint>).

Il nostro responsabile aziendale per la Protezione Dati è contattabile attraverso il nostro Privacy Portal:

- ho un account cliente su zooplus (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944>);
- non ho un account cliente su zooplus (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>).

2. Quali dati vengono trattati quando visiti il nostro sito?

Quando visiti il nostro sito web, il browser utilizzato sul tuo dispositivo invia automaticamente al nostro server diverse informazioni che sono tecnicamente necessarie alla visualizzazione del nostro sito e al fine di valutare la sicurezza e la stabilità del sistema. Questi dati vengono memorizzati in un file di registro (cosiddetto file di log). Fa parte di questi dati di accesso anche l'indirizzo IP.

3. Vengono utilizzati cookies su questo sito?

Sì, sul nostro sito vengono utilizzati diversi cookies. Trovi maggiori informazioni sullo scopo specifico del loro utilizzo sul nostro sito web, così come istruzioni su come poterli eliminare, nella sezione dedicata alle Informazioni sulla protezione dei dati così come nel Centro preferenze.

Gestisci le impostazioni

4. Vengono impiegati strumenti di analisi web su questo sito?



Sì. Collaboriamo con diversi fornitori allo scopo di ottimizzare il nostro sito e le nostre offerte, rendendoli adeguati alle esigenze effettive dell'utente. Trovi maggiori informazioni sui fornitori, sul funzionamento dei diversi strumenti di analisi web e su come poterli disattivare nel Centro preferenze.

Gestisci le impostazioni

5. Vengono visualizzati annunci pubblicitari personalizzati?



Sì, cooperiamo con fornitori di servizi che mediante cookies di profilazione e ID pubblicitari mostrano, a seconda degli interessi dei visitatori, annunci pubblicitari personalizzati per nostro conto o per i nostri partner pubblicitari. Trovi maggiori informazioni sui fornitori, sul funzionamento tecnico di questi strumenti di tracciamento pubblicitario e su come poterli disattivare nel Centro preferenze.

Gestisci le impostazioni

6. Cediamo i tuoi dati a terzi?



No, non cediamo i tuoi dati a soggetti terzi non autorizzati. Inoltre, assicuriamo di aver stipulato con i fornitori esterni tutti gli accordi contrattuali necessari sull'elaborazione dei dati.

7. A chi puoi rivolgerti in caso di domande?



In caso di domande relative alla Protezione dei dati, ti preghiamo di scrivere a [il nostro servizio clienti](#) oppure di contattare il nostro responsabile aziendale della protezione dei dati.

Saremo lieti di ricevere le tue domande sul nostro Privacy Portal:

- [ho un account cliente su zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944\);](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944)

- [non ho un account cliente su zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3\);](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3)

8. Come posso oppormi al trattamento dati ai sensi dell'art. 6 par. 1 f) GDPR?



Di seguito ti forniamo una breve panoramica sulle opzioni che hai a disposizione. Trovi maggiori informazioni nella sezione sottostante dedicata alle Informazioni sulla protezione dei dati.

a. Cookies e tecnologie simili: consulta il Centro preferenze sulla Privacy tramite la nostra app o il nostro sito web. Purtroppo non possiamo gestire le impostazioni al tuo posto, trattandosi di impostazioni di sicurezza del tuo dispositivo.

b. Notifiche push (solo nella app): indipendentemente dal dispositivo finale, puoi modificare le impostazioni di sicurezza direttamente nella app o accedendo alle impostazioni di sistema. Purtroppo non possiamo gestire le impostazioni al tuo posto, trattandosi di impostazioni di sicurezza del tuo dispositivo.

c. E-mail: puoi revocare in ogni momento il consenso oppure opporsi al trattamento dei dati cliccando sul link riportato in calce alle mail. Se possiedi un account zooplus, puoi modificare in ogni momento le impostazioni della tua newsletter accedendo alla sezione dedicata. Se desideri ricevere esclusivamente comunicazioni relative ai tuoi ordini e al tuo account zooplus, ti preghiamo di scrivere al [nostro servizio clienti](#)

d. Posta: se non desideri più ricevere le nostre comunicazioni postali, ti preghiamo di scrivere al [nostro servizio clienti](#).

Altro: se desideri revocare il tuo consenso, cancellare i tuoi dati oppure opporsi al trattamento dei dati in relazione ad altre questioni, ti preghiamo di scrivere al [nostro servizio clienti](#) oppure di utilizzare il nostro Privacy Portal:

- [ho un account cliente su zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944\);](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944)

- [non ho un account cliente su zooplus \(https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3\);](https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3)

Informazione sulla protezione dei dati

A. Informazioni generali sulla protezione dei dati di zooplus

1. Ambito di applicazione e definizione

1.1 La presente informativa sulla privacy è redatta in conformità all'art. 13 del GDPR, con riguardo al trattamento dei dati personali durante la visita del nostro sito e l'utilizzo dello shop correlato.

1.2 Per ulteriori informazioni sulla natura e le finalità del trattamento dei dati legato all'utilizzo delle nostre [funzioni di contatto \(https://www.zooplus.it/contact_us\)](https://www.zooplus.it/contact_us), sul nostro sito (Servizio Clienti), della nostra community ([Cerca il Vet \(https://www.zooplus.it/veterinari\)](https://www.zooplus.it/veterinari)), del **portale candidature** nonché dei nostri social network, si prega di far riferimento alla descrizione dell'utilizzo di ciascuno strumento nel portale corrispondente.

1.3 Nel momento in cui inseriamo un link a pagine web di terzi, non abbiamo alcuna influenza né controllo sui contenuti di queste pagine e sulle disposizioni relative alla tutela dei dati che le regolano. Pertanto ti invitiamo a consultare l'informativa sulla privacy dei siti web a noi collegati, al fine di verificare se e in quale misura i dati personali vengono raccolti, elaborati, utilizzati e resi accessibili a terzi

1.4 Trovi la versione completa del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR), comprensivo di definizioni e note esplicative relative al regolamento stesso, cliccando questo [link. \(https://eur-](https://eur-)

2. Luogo di conservazione dei dati



2.1 Tutti i dati personali che noi raccogliamo ed elaboriamo attraverso il nostro sito e il nostro negozio online vengono archiviati e messi in sicurezza sia su server locali in Germania che da Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), azienda fornitrice di servizi specializzati di cloud computing. AWS garantisce, mediante misure tecniche e organizzative adeguate, la massima protezione dei dati da perdita e trattamenti non autorizzati. Qualora in tale contesto fosse necessario il trasferimento dei tuoi dati al di fuori dell'UE e del SEE, questo avverrebbe esclusivamente sulla base di una valida decisione di adeguatezza o di clausole contrattuali.

2.2 Scopo del trattamento dei dati è il servizio di hosting del nostro server web e delle nostre banche dati, nonché la loro sicurezza (backup) sulla base di relativi accordi contrattuali.

3. Elaborazione dei dati nella multinazionale zooplus



3.1 zooplus presenta numerose succursali e filiali in Europa. La zooplus SE, con sede a Monaco di Baviera (Germania) è responsabile della protezione dei dati. Inoltre, si impegna ad assicurare l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate a garantire il rispetto della protezione dei dati personali.

3.2 Al fine di assicurare il controllo dei processi aziendali e l'assistenza ai clienti nei vari segmenti commerciali, i dati vengono messi a disposizione anche delle succursali e delle filiali, sulla base di un pertinente contratto di elaborazione dei dati (art. 28 GDPR). Queste imprese si impegnano a elaborare i dati personali esclusivamente su indicazione e sotto la responsabilità di zooplus. Ogni archiviazione dei dati a livello locale per opera di tali imprese è da ritenersi esclusa.

3.3 zooplus elabora inoltre dati in responsabilità condivisa con bitiba GmbH. Ciò avviene sulla base di un contratto conforme all'art. 26 del GDPR, volto a regolare le rispettive responsabilità e competenze tra le due società. Puoi richiedere informazioni più dettagliate scrivendo al [nostro servizio clienti](#) oppure contattando il nostro responsabile aziendale per la Protezione Dati.

4. Servizi informatici



Collaboriamo con vari fornitori di servizi informatici che si occupano della manutenzione e dell'evoluzione tecnica (e in materia di sicurezza) della nostra infrastruttura informatica. Qualora i fornitori di servizi informatici nell'ambito di dette attività avessero accesso ai dati personali, ciò avverrebbe sempre sotto la supervisione di zooplus. Si garantisce che non vengono archiviati dati personali al di fuori di zooplus. Se in questo contesto dovesse essere necessario trasferire i dati dell'utente al di fuori dell'UE/SEE, ciò avverrà solo sulla base di una decisione di adeguatezza valida o di clausole contrattuali standard concluse.

Base giuridica: art. 6 par. 1 f) GDPR.

5. Trattamento dei dati ed esercizio dei diritti dell'interessato



Nel caso in cui decidessi di esercitare i tuoi diritti, tratteremo i tuoi dati separatamente da altre attività di trattamento per poter adempiere alla tua richiesta.

Al fine di permettere la verifica dell'identità personale, avremo bisogno del tuo nome e cognome, indirizzo, indirizzo e-mail e dei dati relativi al tuo ordine.

Per poter soddisfare la tua richiesta, dovremo in ogni caso trattare i dati personali forniti a tal fine.

Base giuridica: art. 6 par. 1 c) GDPR.

Trasmettiamo i suddetti dati al nostro fornitore di servizi Onetrust Technology Limited, con il quale abbiamo stipulato un contratto in materia di trattamento esterno dei dati (Art. 28 GDPR).

Qualora in tale contesto fosse necessario il trasferimento dei tuoi dati al di fuori dell'UE e del SEE, questo avverrebbe esclusivamente sulla base di una valida decisione di adeguatezza o di clausole contrattuali.

Indipendentemente da eventuali dati già a nostra disposizione, conserviamo separatamente i dati relativi alla tua richiesta, al fine di rispettare i tuoi diritti e garantire la documentazione e gli obblighi di prova (Art. 5 par. 2 GDPR). Il tempo di conservazione dei dati è vincolato alle rispettive condizioni normative.

6. Trasferimento dei dati alle autorità di controllo competenti



zooplus riceve talvolta richieste da parte di autorità nazionali e internazionali (ad esempio polizia, procura e autorità doganali) e tribunali in relazione (tra l'altro) a informazioni su dati personali. Esaminiamo sempre in modo critico tutte queste richieste di protezione dei dati. Le richieste di tali autorità e tribunali vengono soddisfatte solo se esiste una base giuridica corrispondente (ad esempio, in caso di obblighi legali, art. 6 par. 1 c) GDPR) o se esiste un interesse legittimo che supera gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato.

Base giuridica:

art. 6 par. 1 c) GDPR ;

art. 6 par. 1 f) GDPR.

Per elaborare queste richieste, trasmettiamo i dati al fornitore di servizi tecnologici Onetrust Technology Limited, di cui sopra. Per ulteriori informazioni, si prega di fare riferimento alla sezione A 5 di cui sopra.

B. Trattamento dei dati durante la visita sul nostro sito web

1. Logfiles



Per motivi tecnici, zooplus raccoglie i cosiddetti dati di accesso durante la visita sul nostro sito web e li memorizza in file di protocollazione (detti file di log). Oltre all'indirizzo IP, vengono archiviati nei file di log il

nome del sito web visitato, i dati consultati, la data e l'ora dell'accesso, la quantità di dati trasmessi, la notifica di avvenuto accesso, tipo e versione di browser utilizzato, il sistema operativo utilizzato, fonte/riferimento da cui si è giunti alla pagina e il provider richiedente.

Base giuridica: art. 6 par. 1 f) GDPR.

I dati non vengono trasmessi a terzi. I file di log verranno cancellati automaticamente due (2) mesi dalla loro raccolta. L'indirizzo IP verrà precedentemente reso anonimo e archiviato solo per fini amministrativi (tecnici) e relativi alla sicurezza. Il rilevamento dei dati è necessario già al solo scopo di garantire il funzionamento tecnico del nostro sito web.

2. Cookies e pixels

Accanto ai file di log, durante la visita del nostro sito web e l'utilizzo dei servizi che rende accessibili, vengono utilizzati i cosiddetti cookies e tecnologie simili (ad es. i pixels). In questo caso, possono essere applicate ulteriori disposizioni di legge che non richiedono un riferimento personale, ma si basano, ad esempio, sull'accesso ai dati dei dispositivi finali (in Germania, ad esempio, si applica la legge sulla protezione dei dati digitali delle telecomunicazioni TDDDG). Per dettagli su cookies e tecnologie adottati sul nostro sito web, sulla durata della loro memorizzazione e su come poter cancellare i dati rilevati, consulta la sezione relativa ai cookies e alle procedure di opt-out. La disattivazione generale dei cookies può limitare la funzionalità del nostro sito web.

Distinguiamo i seguenti tipi di cookies:

2.1 Cookies essenziali

Questi cookies sono necessari al funzionamento del sito web e non possono essere disattivati. Trovi maggiori informazioni nel nostro Centro preferenze.

Base giuridica: art. 6 par. 1 f) GDPR.

2.2 Performance cookies

Questi cookies ci permettono di valutare l'accesso e la visita del nostro sito web, al fine di monitorare il sistema e migliorarne la prestazione. Tutte le informazioni raccolte tramite questi cookies sono aggregate e quindi anonime. Trovi maggiori informazioni nel nostro Centro preferenze.

Base giuridica: art. 6 par. 1 a) GDPR.

2.3 Cookies funzionali

Con questi cookies siamo in grado di fornire funzionalità avanzate e possibilità di personalizzazione. Possono essere generati direttamente dal nostro sito o da prestatori di servizi terzi che noi utilizziamo sulle nostre pagine. Trovi maggiori informazioni nel nostro Centro preferenze.

Base giuridica: art. 6 par. 1 a) GDPR.

2.4 Cookie per finalità di marketing

Questi cookie possono essere impostati dai nostri partner pubblicitari attraverso il nostro sito web. Possono essere utilizzati da queste aziende per creare un profilo dei vostri interessi e mostrarvi pubblicità pertinenti su

altri siti web. Non memorizzano direttamente dati personali, ma si basano su un'identificazione univoca del vostro browser e del vostro dispositivo internet. Per ulteriori informazioni, visitate il Centro preferenze.

Base giuridica: Art. 6 comma 1 lett. a) GDPR.

2.5 Partner pubblicitari esterni - elenco clienti

Utilizziamo procedure speciali per indirizzare pubblicità ai nostri utenti e clienti. I profili esistenti dei nostri partner pubblicitari vengono abbinati a indirizzi e-mail (hash) (le cosiddette liste clienti), il che consente un approccio mirato mediante annunci pubblicitari basati sugli interessi.

Base giuridica: Art. 6 comma 1 lett. a) GDPR.

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

Gestisci i cookies

3. Plugins

Sul nostro sito web impieghiamo i plugins al fine di interagire con altri servizi o siti web (provider). Utilizziamo questi plugins solo insieme alla cosiddetta soluzione "Shariff" (Shariff Wrapper). Con l'aiuto di Shariff, è l'utente stesso a decidere se e quando trasmettere i dati ai gestori dei rispettivi social network. Solo quando l'utente clicca attivamente sul rispettivo pulsante (dando quindi il suo consenso), il suo browser crea una connessione ai server del rispettivo social network.

Ti preghiamo di tener presente che zooplus è responsabile solo per il rilevamento dell'indirizzo IP mediante l'utilizzo del plugin. Per quanto concerne il successivo trattamento dei dati, saranno i fornitori a essere responsabili in materia di protezione dei dati e questo per tutto il tempo di conservazione dei dati.

Base giuridica: art. 6 par. 1 a) GDPR.

Oltre all'indirizzo IP da noi rilevato, il fornitore di plugins rileva altri tuoi dati personali per scopi pubblicitari (anche per terzi), indagini di mercato e/o per l'impostazione corrispondente alle esigenze del suo sito web, e al fine di informare altri utenti del social network sulle tue attività sul nostro sito. Anche in questo caso, il fornitore è responsabile in materia di protezione dei dati, poiché dal momento in cui l'utente clicca sul rispettivo pulsante, non siamo a conoscenza del contenuto dei dati trasmessi né del loro utilizzo da parte del fornitore. Trovi maggiori informazioni sugli scopi e la natura del trattamento dei dati da parte dei fornitori di plugins, nonché informazioni sull'esercizio dei tuoi diritti (ad es. diritto all'informazione e di obiezione all'uso dei tuoi dati) nelle informative sulla privacy alle quali si rimanda attraverso i seguenti link.

Trovi maggiori dettagli sui plugins e informazioni sulla protezione dei dati sulle pagine delle seguenti società:

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

4. Captcha



Sul nostro sito web utilizziamo servizi captcha per proteggere il nostro negozio dallo spam e dall'uso improprio di richieste automatiche e bot. Il servizio verifica se il visitatore del sito web è un essere umano.

I servizi captcha utilizzati vengono eseguiti come captcha invisibili sulle nostre pagine ed elaborano il vostro indirizzo IP per la corretta esecuzione. Dopo la verifica, il vostro indirizzo IP viene reso anonimo.

Ove necessario, sono stati stipulati con questi fornitori di servizi i relativi contratti di elaborazione degli ordini.

Base giuridica: Art. 6 comma 1 lett. f) GDPR.

C. Trattamento dei dati durante l'utilizzo del nostro negozio online

1. Registrazione e utilizzo dell'account "My zooplus"



Quando crei un account cliente per poter effettuare il tuo primo ordine, rileviamo i seguenti dati:

- Dati di registrazione (ad es. nome, cognome, indirizzo, indirizzo e-mail); dati di login (indirizzo e-mail, password); dati del cliente (indirizzo di fatturazione, indirizzo di spedizione); dati di collegamento (indirizzo IP).

L'utente ha inoltre la possibilità di creare un account utente all'interno della nostra app e di altri servizi selezionati della comunità creare un account utente indipendentemente dal processo di ordinazione. Anche in questo caso elaboriamo i dati:

- Dati di registrazione (nome e cognome, indirizzo e-mail, password), dati di connessione (indirizzo IP).

Elaboriamo questi dati al fine di consentirti l'accesso al tuo account cliente (my zooplus). I dati di login hanno lo scopo di verificare il tuo conto cliente. Attraverso il tuo account "My zooplus" puoi controllare i tuoi ordini e gestire i tuoi dati e le impostazioni, compresa ad es. la possibilità di definire preferenze legate alla spedizione, al pagamento e alla newsletter. Inoltre, puoi visionare la cronologia degli ordini e aver accesso al Programma fedeltà.

Base giuridica: art. 6 par. 1 b) GDPR.

Non cediamo i dati a soggetti terzi non autorizzati. Memorizziamo i tuoi dati per il periodo di durata del tuo account cliente (My zooplus), a meno che tu non chiedi prima la cancellazione dello stesso in assenza di altri obblighi legali per la conservazione e l'archiviazione dei dati. La messa a disposizione dei suddetti dati è prevista contrattualmente, poiché altrimenti non sarebbe possibile utilizzare e gestire l'account cliente.

2. Processo dell'ordine e spedizione



Nell'ambito della procedura di ordine, pagamento e spedizione elaboriamo i seguenti dati:

- dati del cliente (ad es. nome, cognome, indirizzo e-mail, indirizzo di fatturazione, indirizzo di spedizione, numero di telefono, ID cliente), dati di collegamento (indirizzo IP); dati di pagamento (ad es. informazioni di pagamento).

Elaboriamo i tuoi dati nell'ambito della procedura dell'ordine, al fine di poter registrare ed elaborare il tuo ordine, adattare la selezione dei prodotti alle tue preferenze e formulare opportune raccomandazioni di prodotti.

Base giuridica: art. 6 par. 1 b) GDPR.

I dati non saranno trasmessi a terzi non autorizzati. Trasmettiamo i dati relativi all'indirizzo di consegna, all'indirizzo e-mail ed eventualmente al numero di telefono alle società di logistica e ai partner di spedizione da noi incaricati (vedi Logistica e spedizione). Conserviamo i dati raccolti per l'elaborazione del contratto per tutta la durata del rapporto contrattuale, a meno che non ci richiediate di cancellarli prima, ma almeno fino alla scadenza dei diritti di garanzia previsti dalla legge. Dopo la scadenza di questi periodi, conserviamo le informazioni richieste dal diritto commerciale e fiscale relative al rapporto contrattuale per i periodi previsti dalla legge.

2.1. Logistica & Spedizione

Al fine di permettere ai nostri clienti di rimanere informati sullo stato della spedizione, zooplus comunica alle società di spedizione incaricate il loro indirizzo e-mail e -se specificato e/o richiesto - il loro numero di telefono, se fornito al momento dell'ordine. zooplus considera in egual misura sia gli interessi dei clienti che i propri interessi, tanto più che le società di spedizione si impegnano al massimo nella protezione dei tuoi dati personali e a utilizzarli esclusivamente per gli scopi relativi alle informazioni sulla spedizione. Trovi maggiori informazioni sulle società di logistica e i partner incaricati della spedizione cliccando [qui](https://www.zooplus.it/content/shippingcosts). (<https://www.zooplus.it/content/shippingcosts>).

Base giuridica: art. 6 par. 1 f) GDPR.

2.2. Pagamenti

A seconda del metodo di pagamento selezionato dall'utente, le informazioni necessarie per il pagamento saranno trasmesse al relativo fornitore di servizi di pagamento. In particolare, per i pagamenti con carta di credito utilizziamo fornitori di servizi specializzati e certificati PCI-DSS.

Ove necessario, sono stati stipulati contratti di elaborazione degli ordini con i fornitori di servizi di pagamento. In tutti gli altri casi si applica quanto segue:

Base giuridica: art. 6 par. 1 b) GDPR.

Per ricevere maggiori informazioni sui fornitori di servizi di pagamento con i quali collaboriamo e che fungono da incaricati del trattamento dei dati e in parte come aziende responsabili della protezione dei dati, puoi scrivere in ogni momento al [nostro servizio clienti](#) oppure contattare il nostro responsabile aziendale della protezione dei dati. Conserviamo questi dati per l'intera durata del tuo account (My zooplus), a meno che tu non chiedi prima la cancellazione dello stesso in assenza di altri obblighi legali per la conservazione e l'archiviazione dei dati. La messa a disposizione dei suddetti dati personali è prevista contrattualmente, altrimenti l'utilizzo e la gestione dell'account cliente non sarebbero possibili.

Per ricevere maggiori informazioni sul periodo di conservazione dei dati, ti preghiamo di rivolgerti al rispettivo fornitore di servizi di pagamento.

2.3. Controlli di credito

zooplus consente ai clienti di acquistare la merce utilizzando diversi metodi di pagamento. A tale proposito, zooplus è autorizzata a utilizzare i dati forniti nell'ambito dell'ordine per calcolare la probabilità di insolvenza (scoring interno). I dati utilizzati per lo scoring interno derivano in particolare da una combinazione delle seguenti categorie di dati:

- Dati dell'indirizzo (indirizzo di fatturazione, indirizzo di consegna), età, condizioni di pagamento desiderate, metodo d'ordine e gruppi di prodotti.

Inoltre, zooplus è autorizzata ad ottenere informazioni sulla solvibilità del cliente da un'agenzia di credito esterna per i metodi di pagamento acquisto su conto e addebito diretto. Trattiamo i seguenti dati:

- Dati del cliente (nome e cognome, indirizzo e-mail, indirizzo, indirizzo di fatturazione, indirizzo di consegna, ID cliente).

I dettagli sui fornitori utilizzati possono essere richiesti al nostro servizio clienti o tramite il nostro responsabile della protezione dei dati.

Base giuridica: Art. 6 comma 1 lett. f) GDPR.

2.4. Prevenzione delle frodi

zooplus utilizza le informazioni relative a procedure di ordine sospette (ad es. ordini effettuati in parallelo utilizzando diversi account cliente di una pluralità di prodotti indirizzati però allo stesso recapito), al fine di evitare mancati pagamenti e proteggere i nostri clienti da un abuso dei loro account e quindi della loro identità. Tale valutazione sulle probabilità del rischio di frode verifica fra l'altro se il dispositivo finale si è connesso a service provider differenti, se la geolocalizzazione del dispositivo finale tende a cambiare frequentemente, quante transazioni sono state effettuate attraverso il dispositivo finale e se viene utilizzato un server proxy per la connessione a Internet.

In tal contesto vengono elaborati i seguenti dati:

- dati del cliente (nome, cognome, indirizzo e-mail), dati di fatturazione (indirizzo di fatturazione, indirizzo di spedizione, informazioni di pagamento), ID cliente, dati di collegamento (indirizzo IP, informazioni sul browser).

Base giuridica: art. 6 par. 1 f) GDPR.

Nell'ambito della prevenzione delle frodi collaboriamo con diversi fornitori. I dati relativi ai fornitori responsabili dell'estensione e della durata della memorizzazione dei dati possono essere richiesti al nostro servizio clienti o al nostro responsabile della protezione dei dati.

3. Controllo dell'elenco delle sanzioni



In base alla legislazione dell'Unione Europea, zooplus è obbligata a impedire la consegna di merci a persone inserite nelle cosiddette liste di sanzioni (gruppi, organizzazioni e persone terroristiche). A tal fine, i nomi e gli indirizzi di fatturazione vengono confrontati con gli elenchi delle sanzioni. Un documento di identificazione richiesto in questo contesto (ad es. passaporto o carta d'identità) viene elaborato esclusivamente per l'adempimento dei nostri obblighi legali. Non viene effettuata alcuna elaborazione dei dati al di là della richiesta.

4. Programma fedeltà

Il Programma fedeltà di zooplus è un programma di fidelizzazione che consente a tutti i clienti registrati, aventi un account cliente su zooplus, di acquisire punti fedeltà sulla base dei loro acquisti. Il Programma fedeltà costituisce parte integrante del rapporto contrattuale tra zooplus e il cliente. I punti fedeltà (zooPunti) possono essere riscossi durante i tuoi acquisti, scegliendo un premio e aggiungendolo al carrello insieme alla spesa.

In tal contesto vengono elaborati i seguenti dati:

- dati del cliente (indirizzo e-mail, codice cliente, cronologia degli ordini).

Elaboriamo questi dati al solo fine di consentirti di accedere al Programma fedeltà. I dati non vengono combinati con altri dati o salvati su un profilo separato. Una volta effettuata la registrazione, il cliente riceve il regolamento del Programma fedeltà e verrà in seguito regolarmente informato per mail sul saldo dei punti maturati e sulla loro scadenza.

Base giuridica: art. 6 par. 1 b) GDPR.

I dati non vengono trasmessi a terzi. Memorizziamo i tuoi dati per il periodo di durata del tuo account cliente (My zooplus). Qualora non volessi più ricevere le comunicazioni relative al saldo dei punti maturati, sarà sufficiente comunicarlo ai contatti indicati nelle nostre e-mail.

5. Preferenza di acquisto

Relativamente all'utilizzo dell'account "My zooplus" e ai tuoi ordini, salviamo informazioni che ci consentono di individuare le tue preferenze e rendere la tua esperienza di acquisto più piacevole ed efficiente in futuro. Puoi adattare autonomamente il trattamento dei dati correlato a questa procedura e le impostazioni nel tuo account "My zooplus". In tal contesto vengono elaborati i seguenti dati:

- codice cliente, cronologia degli ordini, servizi di spedizione preferiti, metodi di pagamento preferiti.

Base giuridica: art. 6 par. 1 f) GDPR. 3.

I dati non vengono trasmessi a terzi. Memorizziamo i tuoi dati per il periodo di durata del tuo account cliente (My zooplus), a meno che tu non ne chieda prima la cancellazione. La messa a disposizione dei suddetti dati non è prevista né contrattualmente né dalla legge.

6. Comportamento d'acquisto e Profilazione dell'utente

Durante l'utilizzo del nostro negozio online, desideriamo offrire ai nostri clienti un'esperienza di navigazione sempre ottimale e, sulla base dei loro acquisti e delle loro ricerche di prodotti, sottoporre alla loro attenzione promozioni speciali e offerte individuali. A tal scopo analizziamo il comportamento d'acquisto degli utenti sul nostro sito, elaborando internamente il codice cliente, l'articolo ricercato e ordinato, il contenuto del rispettivo carrello e la procedura d'ordine. Il risultato di queste analisi non ha alcuna implicazione di natura giuridica né

conseguenze negative per gli utenti. L'utente ha il diritto di opporsi in ogni momento alla profilazione connessa.

Base giuridica: art. 6 par. 1 f) GDPR.

6.1. Programma zooSpar

Nell'ambito dell'elaborazione dello sconto legato al programma di risparmio zooplus "zooSpar", valutiamo la cronologia dei tuoi ordini e le tue preferenze di acquisto nel nostro negozio online. A seconda del numero e del volume degli ordini, l'acquisto del cosiddetto Programma zooSpar si rivolge a clienti selezionati con lo scopo di ottenere un determinato sconto sugli ordini effettuati.

6.2. Raccomandazioni di prodotti da parte di zooplus

Sulla base delle informazioni presenti nel tuo account "My zooplus" e degli acquisti da te effettuati nel nostro negozio online, possiamo proporti una selezione di prodotti personalizzata secondo le tue preferenze, e formulare adeguate raccomandazioni di prodotti. Anche da questo punto di vista, riteniamo che l'interesse commerciale a un'elaborazione ottimale dei tuoi dati e al miglioramento costante della nostra offerta di servizi sia equilibrato.

7. Indagini di customer satisfaction

Affinché i clienti possano lasciare delle recensioni e per il nostro sistema interno di gestione della qualità, utilizziamo sulle nostre pagine web il software di Recensioni dei clienti su Google (<https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=it>). Grazie a questo strumento desideriamo offrire ai nostri clienti la possibilità di lasciare una recensione in seguito a un acquisto. In nessun caso Google riceve i dati dei clienti dalla nostra banca dati. Vengono trasmessi unicamente il numero dell'ordine, il codice del prodotto, il codice cliente e l'indirizzo e-mail.

Base giuridica: art. 6 par. 1 a) GDPR.

8. I miei animali domestici

Tutti i clienti hanno la possibilità di creare un profilo per i propri animali domestici presso di noi. I dati saranno utilizzati per la creazione di profili, per la personalizzazione e per scopi pubblicitari in tutti i canali per i quali zooplus dispone del suo consenso documentato ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), del GDPR o per i quali non ha ritirato il suo consenso ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera f), del GDPR. È possibile revocare il consenso all'utilizzo dei propri dati personali in qualsiasi momento modificando le impostazioni del proprio profilo di animale domestico.

Base giuridica: Art. 6 comma 1 lett. a) GDPR.

9. Lista dei desideri

Tutti i clienti hanno la possibilità di creare una lista dei desideri con i prodotti selezionati. I dati e i prodotti vengono salvati nel proprio account cliente quando si risulta connessi. I dati saranno utilizzati solo per creare

la lista dei desideri e tenerla pronta.

Base giuridica: Art. 6 comma 1 lett. b) GDPR.

10. Recensioni dei prodotti



Tutti i clienti e gli ospiti hanno la possibilità di valutare volontariamente i prodotti sul nostro sito web con delle stelle e di lasciare una recensione scritta sul prodotto. In questo caso, trattiamo i seguenti dati personali:

- Il proprio nome, il proprio indirizzo e-mail e il contenuto

Potete decidere voi stessi se il vostro nome può essere visualizzato insieme alla valutazione sul sito web. La vostra recensione non verrà assegnata al vostro account cliente. In questo contesto, il vostro indirizzo e-mail sarà utilizzato solo per chiarire eventuali domande relative alla recensione.

Base giuridica: Art. 6 comma 1 lett. a) GDPR.

Una recensione presentata può essere inviata al [nostro servizio clienti](#) in qualsiasi momento tramite per essere cancellata. Per ulteriori informazioni, consultare le nostre Condizioni d'uso per le recensioni dei prodotti. .

D. Trattamento dei dati nelle comunicazioni ai clienti

1. Newsletter



Quando ti iscrivi alla nostra newsletter, elaboriamo solo il tuo indirizzo e-mail. I dati vengono utilizzati al solo fine di fornirti periodicamente, a seconda dell'ambito di interesse scelto, informazioni sui prodotti, su offerte e promozioni del mondo zooplus.

Se l'utente ha creato un account cliente zooplus con lo stesso indirizzo e-mail della newsletter, la newsletter sarà personalizzata in base al suo consenso e l'utente sarà indirizzato nella newsletter con il suo ultimo nome e cognome memorizzato.

Base giuridica: Art. 6 comma 1 lett. a) GDPR.

Non trasmettiamo a terzi non autorizzati i dati personali che ci hai fornito ai fini della registrazione per la newsletter. Il newsletter tool è, tuttavia, messo a disposizione da un fornitore esterno, con il quale abbiamo perciò stipulato un contratto in materia di trattamento esterno dei dati.

Per ricevere maggiori informazioni sui fornitori, puoi scrivere in ogni momento al [nostro servizio clienti](#) oppure contattare il nostro responsabile aziendale della protezione dei dati. Puoi cancellare in ogni momento la tua sottoscrizione alla newsletter e revocare quindi il consenso al trattamento dei suddetti dati per l'invio di mail pubblicitarie contattando il nostro [Servizio clienti \(https://support.zooplus.it/it/support/home\)](https://support.zooplus.it/it/support/home), senza incorrere in costi che vadano al di là delle tariffe base dei costi di trasmissione. La revoca del consenso al trattamento dei dati non influisce sulla legalità dello stesso, basata sul consenso nel periodo precedente alla sua revoca. Puoi inoltre esercitare in ogni momento il tuo diritto a opporsi all'analisi del tuo comportamento in relazione alla newsletter annullando la sottoscrizione alla stessa. Fino a quel momento, i tuoi dati verranno conservati per tutta la durata della tua sottoscrizione alla nostra newsletter. Una volta annullata la sottoscrizione, questi

saranno utilizzati, su base anonima, solo per scopi statistici. Il conferimento dei suddetti dati personali non è previsto né contrattualmente né dalla legge. Tuttavia, non è possibile ricevere la newsletter senza aver fornito il proprio indirizzo e-mail.

2. Facebook e Google Custom Audience

Sul nostro sito web avete la possibilità di partecipare ai programmi di marketing Custom Audience o Audience Match. Questo ci consente di entrare in contatto con voi attraverso i social media e le reti pertinenti, di comprendere meglio le vostre preferenze di prodotto e, se necessario, di visualizzare pubblicità basata sugli interessi. Ciò richiede il vostro consenso attraverso il nostro banner di consenso. Se il vostro indirizzo e-mail è già stato raccolto in un altro cookie, verrà inviato in tempo reale ai nostri partner pubblicitari (social media) con un hashtag tramite una connessione automatizzata (API di conversione) per un confronto. Se non disponete di un account presso i partner pubblicitari che corrisponda all'indirizzo e-mail, l'inserimento verrà immediatamente cancellato.

Gli accordi necessari per la protezione dei dati sono stati stipulati con i partner pubblicitari.

Base giuridica: Art. 6 comma 1 lett. a) GDPR.

Ulteriori informazioni sono disponibili nella sezione B 2.5.

3. Disponibilità dei prodotti – Notifica disponibilità

Hai la possibilità di essere informato via mail sulla disponibilità di determinati prodotti. Su richiesta, ti invieremo una notifica non appena il prodotto da te desiderato sarà di nuovo disponibile. Ti informeremo se dopo alcune settimane il prodotto desiderato non dovesse essere ancora disponibile, consigliandoti l'acquisto di un prodotto alternativo.

Base giuridica: art. 6 par. 1 a) GDPR.

I dati non vengono trasmessi a terzi. In relazione al trattamento dei dati personali correlato a questa finalità, cancelliamo automaticamente il tuo indirizzo e-mail dopo 95 giorni.

4. Invio di e-mail per fini di marketing

zooplus ha il diritto di utilizzare l'indirizzo di posta elettronica del cliente ai fini di marketing diretto dei propri prodotti e servizi, nella misura consentita dalla legge e ove il cliente abbia stipulato un contratto con zooplus indicando il suo indirizzo e-mail. Il cliente ha il diritto di opporsi in ogni momento all'utilizzo del suo indirizzo e-mail senza incorrere in costi che vadano al di là delle tariffe base dei costi di trasmissione. Puoi richiedere in ogni momento la cancellazione del servizio contattando il nostro [Servizio clienti](https://www.zooplus.it/contact_us) (https://www.zooplus.it/contact_us).

5. Invio di materiale pubblicitario per fini di marketing

zooplus può inviare materiale pubblicitario ai suoi clienti, nella misura consentita dalla legge e ove il destinatario non si sia opposto al ricevimento di tali comunicazioni. Per la stampa e la spedizione di questi materiali pubblicitari collaboriamo con fornitori esterni di servizi, quali incaricati del trattamento. Il cliente ha il diritto di opporsi in ogni momento all'utilizzo del suo indirizzo a fini pubblicitari.

E. I tuoi diritti

Hai il diritto di pretendere in ogni momento conferma se stiamo trattando i tuoi dati personali nonché il diritto di sapere quali sono questi dati. Hai inoltre il diritto di rettificare, cancellare e limitare il trattamento dei dati personali. Potrai sempre esercitare il tuo diritto di opporsi al trattamento dei dati, quindi revocare in ogni momento il tuo consenso nonché ottenere il trasferimento dei dati.

Se desideri maggiori informazioni o hai deciso di revocare il consenso o di opporsi al trattamento dei tuoi dati puoi scrivere una mail al nostro servizio clienti oppure al nostro responsabile aziendale per la Protezione Dati. Inoltre, in caso di violazione della privacy hai il diritto di rivolgerti all'autorità di vigilanza competente.

Puoi utilizzare in ogni momento il nostro Privacy Portal per esercitare i tuoi diritti come persona interessata:

- ho un account cliente su zooplus;
- non ho un account cliente su zooplus;

F. Indicazione distinta sul tuo diritto di opposizione

Ai sensi dell'art. 21 del GDPR, per motivi connessi alla tua situazione particolare, hai il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei tuoi dati personali svolto sulla base dell'art. 6 par. 1 lett. e) o f) del GDPR. Qualora ti opponessi al trattamento, i tuoi dati personali non saranno più oggetto di trattamento, a meno che non sia possibile dimostrare da parte di zooplus motivi vincolanti e giustificati che prevalgano su tuoi interessi, diritti e libertà, o qualora il trattamento sia necessario ai fini della rivendicazione, dell'esercizio o della difesa di diritti legali. Se desideri esercitare il tuo diritto di opposizione è sufficiente inviare una mail al nostro servizio clienti o utilizzare il nostro Privacy Portal.