

Privacyverklaring

Beste klant van zooplus, beste bezoeker van onze website,

De bescherming van je gegevens is belangrijk voor ons. In de volgende verklaring geven we informatie over welke gegevens wij van je verzamelen en verwerken bij het gebruik van onze website en de shops die daarop te vinden zijn.

Kort overzicht

1. Wie is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking? ^

De verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens via de website is zooplus SE (hierna: zooplus), Herzog-Whilhelm-Strasse 18, 80331 München, Duitsland. Meer informatie vind je [hier](https://www.zooplus.nl/info/legal/imprint) (<https://www.zooplus.nl/info/legal/imprint>).

Je kunt contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming Dr. Philipp Herrmann via ons Privacyportaal:

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

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

2. Welke gegevens worden verwerkt wanneer je onze website bezoekt? ^

Wanneer je onze website bezoekt, stuurt je webbrowser verschillende gegevensbestanden naar onze servers die technisch noodzakelijk zijn om onze webpagina's weer te geven en de stabiliteit en veiligheid te garanderen. Deze worden opgeslagen in logbestanden, die ook het IP-adres bevatten.

3. Worden er op de website ook cookies gebruikt? ^

Ja, op onze website worden verschillende cookies gebruikt. Gedetailleerde informatie over hoe ze werken, hoe je deze cookies kunt verwijderen of hoe je kunt voorkomen dat ze worden opgeslagen, vind je in de informatie over gegevensbescherming en in het voorkeurencentrum.

4. Maken we gebruik van analysetools op onze website?

Ja, we werken samen met verschillende dienstverleners om onze website en onze aanbiedingen beter op jouw behoeften af te stemmen. Gedetailleerde informatie over deze dienstverleners, hoe de analysetools werken en hoe je deze tools kunt uitschakelen, vind je ook in het Voorkeurencentrum.

Cookies- en opt-out instellingen

5. Vindt er gebruikersgerelateerde reclame plaats?

Ja, we werken samen met serviceproviders die onder andere met behulp van cookies en advertentie-ID's gebruikers- en interessegebaseerde reclame voor ons of de reclamepartners kunnen weergeven. Gedetailleerde informatie over deze dienstverleners, hoe de reclamemiddelen werken en hoe je deze kunt uitschakelen, vind je ook in het Voorkeurencentrum.

Cookies- en opt-out instellingen

6. Geven wij jouw gegevens door aan derden?

Nee. Wij geven jouw gegevens niet door aan onbevoegde derden. Bovendien garanderen we dat we de nodige contracten voor orderverwerking hebben afgesloten met externe leveranciers.

7. Met wie kun je contact opnemen als je vragen hebt?

Als je vragen hebt over gegevensbescherming, neem dan contact op met onze klantenservice (<https://support.zooplus.nl/nl/support/home>), of met onze functionaris voor gegevensbescherming. We zien jouw vragen graag tegemoet via onze Privacy Portal:

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

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

8. Hoe kun je jouw toestemming herroepen

of bezwaar maken tegen de verwerking?

Hier geven we een kort overzicht van jouw opties. Meer informatie vind je hieronder in onze informatie over gegevensbescherming.

- a. Cookies en vergelijkbare technologieën - Bezoek het voorkeurencentrum in onze app of website. Helaas kunnen we je instellingen **niet** voor je beheren, omdat het apparaat-specifieke instellingen zijn.
- b. Pushmeldingen (alleen app) - Afhankelijk van je mobiele apparaat kun je je instellingen rechtstreeks in de app of binnen je systeeminstellingen wijzigen. Helaas kunnen we je instellingen **niet** voor je beheren omdat deze apparaatspecifiek zijn.
- c. E-mail - Je kunt op elk gewenst moment op de afmeldlink klikken in een e-mail die je ontvangt om je af te melden of bezwaar te maken. Als je een account bij ons hebt, kun je ook je nieuwsbriefinstellingen in je account wijzigen. Als je alleen e-mails over je bestellingen en je zooplus account wilt ontvangen, kun je te allen tijde contact opnemen met onze klantenservice (<https://support.zooplus.nl/nl/support/home>).
- d. Post - Als je geen reclame per post wenst te ontvangen, kun je te allen tijde contact opnemen met onze klantenservice (<https://support.zooplus.nl/nl/support/home>).

Overig - Als je een andere toestemming wilt intrekken, gegevens wilt wissen of bezwaar wilt maken tegen verwerking, kun je te allen tijde contact opnemen met de klantenservice van service@zooplus.nl of bezoek onze Privacy Portal:

- Ik heb een zooplus klantaccount (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/5aa34016-7ce8-4f2b-8135-e2232bf84944>).
- Ik heb geen zooplus klantaccount (<https://privacyportal-de.onetrust.com/webform/9320c072-eeb3-47d1-9caf-bda12a4818f6/52a100db-50f7-4841-bc88-1373b52421c3>).

Informatie over gegevensbescherming

A. Algemene informatie betreffende gegevensbescherming bij zooplus

1. Toepassing en definities



1.1 De privacyverklaring bevat informatie in de zin van artikel 13 van de EU-AVG over de gegevensverwerking in het kader van het bezoeken van onze website en het gebruik van de shops die op onze website staan.

1.2 Informatie over de aard en het doel van de gegevensverwerking met betrekking tot het gebruik van onze contactfuncties (<https://www.zooplus.nl/info/legal/customer-care-privacy>), op de website (klantenservice), onze Community Services (<https://www.zooplus.nl/services/legal>), vacaturepagina

(<https://jobs.zooplus.nl/privacy-policy>), en onze sociale media vind je op de afzonderlijke pagina's en bij gebruik van de relevante dienst ter behoud van het beste overzicht.

1.3 Indien wij naar websites van derden linken, hebben wij geen invloed noch controle over de gelinkte inhoud en de daar geldende bepalingen inzake gegevensbescherming. Wij raden aan de privacyverklaringen op de gelinkte websites te controleren om vast te kunnen stellen of en in welke omvang daar persoonlijke gegevens worden verzameld, verwerkt, gebruik of toegankelijk worden gemaakt voor derden.

1.4 De volledige tekst over de algemene verordening gegevensbescherming (EU-AVG), inclusief definities en toelichtingen, vind je via de volgende [link \(https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679).

2. Locatie van de gegevensopslag

2.1 Alle persoonlijke gegevens die wij via de website en onze shop verzamelen en verwerken, worden zowel op lokale servers in Duitsland alsook bij de firma Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), een gespecialiseerde cloud-aanbieder, opgeslagen en beveiligd. AWS garandeert door de technische en organisatorische maatregelen de hoogst mogelijke bescherming van klanten- en gebruiksgegevens tegen verlies en ongeoorloofde toegang. De gegevensopslag vindt uitsluitend plaats in de Amazon-Web-Service-datacentra met als vestigingsplaats Europa (Dublin).

2.2 Het doel van deze gegevensverwerking is de hosting van onze websites en databanken alsmede hun gegevensbackup op basis van een uitgebreid contract met betrekking tot opdrachtverwerking.

3. Gegevensverwerking binnen zooplus

3.1 zooplus heeft verschillende locaties en dochterondernemingen in Europa. zooplus SE, gevestigd in München (Duitsland), is verantwoordelijk voor de gegevensbescherming en voor de naleving en waarborging van technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van jouw gegevens.

3.2 Om procesbeheer en klantenservice in de hele groep te waarborgen, wordt informatie ook beschikbaar gesteld aan de volgende dochterondernemingen, die wordt uitgevoerd op basis van een passend verwerkingscontract (artikel 28 EU-AVG), en bedrijven zijn verplicht om persoonlijke gegevens alleen te verwerken zoals aangegeven en onder de verantwoordelijkheid van zooplus. Deze bedrijven voeren geen lokale gegevensopslag uit.

3.3 zooplus verwerkt daarnaast gegevens in zogenaamde gezamenlijke verantwoordelijkheid met zooplus SE. De grondslag daarvoor is een alomvattend contract overeenkomstig artikel 26 van de EU-AVG, dat de respectievelijke verantwoordelijkheden en bevoegdheden van deze beide ondernemingen onderling regelt. Informatie over hun details kan je krijgen via service@zooplus.nl of van onze toezichthouder voor gegevensbescherming.

4. Algemene IT-diensten

Wij werken samen met verschillende IT-dienstverleners die onze IT-infrastructuur onderhouden en voortdurend (beveiligings)technologie ontwikkelen. Indien en voor zover deze dienstverleners in het kader van deze activiteiten toegang hebben tot persoonsgegevens, gebeurt dit altijd onder toezicht van zooplus en wordt gegarandeerd dat er geen persoonsgegevens buiten zooplus worden opgeslagen. Mocht het in dit kader nodig zijn om jouw gegevens buiten de EU/EER door te geven, dan gebeurt dit alleen op basis van een geldig adequaatheidsbesluit of afgesloten standaard contractuele clausules.

Rechtsgrondslag: Art. 6 lid 1 lit. f) EU-AVG.

5. Gegevensverwerking bij uitvoering van rechten van betrokkenen

Als je jouw rechten van betrokkenen uitoefent, verwerken wij jouw gegevens apart van andere verwerkingen om je aanvraag te verwerken en te vervullen.

Voor de identiteitscontrole hebben wij in het bijzonder je voor- en achternaam, adres, e-mailadres en de besteldatum nodig.

Ter voldoening van het verzoek: om jouw geverifieerde verzoek te kunnen verwerken, moeten wij ook de gegevens over jou waarop het verzoek betrekking heeft verwerken.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder c) van de EU-AVG.

We geven de bovengenoemde gegevens door aan onze technologiedienst Onetrust Technology Limited op basis van een overeenkomstig contract voor taakafhandeling (Art. 28 EU-AVG).

Als dit overeenkomstig een doorgave van jouw gegevens buiten de EU/EER vereist is, gebeurt dit uitsluitend op grondslag van een geldig adequaatheidsbeschikking of gesloten standaard contractuele clausules.

Onafhankelijk van de eventueel bestaande klant- of bestelgegevens slaan wij gegevens met betrekking op jouw aanvraag apart op ter vervulling van je rechten van betrokkenen alsmede voor het aanhouden van documentatie- en bewijsplichten (artikel 5, lid 2 van de EU-AVG). De opslagduur is afhankelijk van de geldende wettelijke verplichtingen.

6. Gegevensoverdracht naar autoriteiten en rechtbanken

zooplus ontvangt soms verzoeken van nationale en internationale autoriteiten (bijv. politie, openbaar ministerie en douane) en rechtbanken in verband met (onder andere) informatie over persoonlijke gegevens. Wij onderzoeken al deze verzoeken om gegevensbescherming altijd kritisch. Aan de verzoeken van deze autoriteiten en rechtbanken wordt alleen voldaan als er een overeenkomstige rechtsgrondslag is (bijv. in het geval van wettelijke verplichtingen, art. 6 lid 1 c) EU-AVG of als er een gerechtvaardigd belang is dat zwaarder weegt dan de belangen of fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene.

Wettelijke basis:

artikel 6, lid 1, onder c) van de EU-AVG;

artikel 6, lid 1, onder f) van de EU-AVG.

Om deze verzoeken te verwerken, geven we de gegevens door aan de bovengenoemde technologie-dienstverlener Onetrust Technology Limited. Zie sectie A 5 hierboven voor meer informatie.

B. Gegevensverwerking bij het bezoeken van onze website

1. Logfiles

zooplus verzamelt bij een bezoek aan de website om technische redenen zogenaamde toegangsdata en slaat deze op in een logbestand (zogenaamde logfiles). Naast het IP-adres worden in het logbestand de naam van de website die je opgezocht hebt, de geopende bestanden, de datum en tijd van het bezoek, de overgedragen hoeveelheid data en melding over het geslaagde bezoek, het browsertype/-versie, het besturingssysteem, de zogenaamde verwijzer URL (de eerder bezochte pagina) en de verzoekende provider worden opgeslagen.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder f) van de EU-AVG.

Wij geven deze gegevens niet door aan derden. Twee (2) maanden na het verzamelen worden de logfiles automatisch gewist. Daarvoor wordt het IP-adres echter geanonimiseerd en enkel nog voor administratieve (technische) en veiligheidsgerelateerde doelen opgeslagen. Het verzamelen van gegevens is alleen noodzakelijk voor de technische werking van onze website.

2. Cookies & Pixels

Naast de logbestanden worden cookies en vergelijkbare technologieën (bijv. pixels) gebruikt wanneer je onze website bezoekt en gebruikmaakt van de diensten die via deze website toegankelijk zijn. Hier kunnen aanvullende wettelijke regels van toepassing zijn die geen persoonlijke referentie vereisen, maar bijvoorbeeld gebaseerd zijn op toegang tot gegevens van eindapparaten (in Duitsland is hier bijvoorbeeld de Telecommunications Digital Data Protection Act TDDG van toepassing). Details over de cookies en technologieën die worden gebruikt bij het gebruik van onze website, de duur van hun opslag en informatie over hoe je de hier verzamelde gegevens kunt verwijderen, vind je in het Voorkeurencentrum. Houd er rekening mee dat een algemene deactivering van cookies kan leiden tot functionele beperkingen op onze website.

We maken onderscheid tussen de volgende soorten cookies:

2.1 Noodzakelijke (technische) cookies

Deze cookies zijn noodzakelijk voor het functioneren van de website en kunnen in jouw systemen niet worden gedeactiveerd. Meer informatie vind je in het Voorkeurencentrum.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder f) van de EU-AVG.

2.2 Performance Cookies

Deze cookies stellen ons in staat om de oproepen en bezoeken aan onze webshops te evalueren om de prestaties van onze website te meten en te verbeteren. Alle informatie die door deze cookies wordt verzameld, is geaggregeerd en dus anoniem. Meer informatie vind je in het Voorkeurencentrum.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG.

2.3 Functionele Cookies

Met deze cookies zijn we in staat om gevorderde functionaliteiten en personalisatiemogelijkheden aan te bieden. Ze kunnen worden geplaatst door ons of door derde partijen wiens diensten wij op de website gebruiken. Meer informatie vind je in het Voorkeurencentrum.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG.

2.4 Cookies voor marketingdoeleinden

Deze cookies kunnen via onze website worden geplaatst door onze reclamepartners. Ze kunnen door deze bedrijven worden gebruikt om jouw interesses te profileren en je relevante advertenties op andere websites te tonen. Ze slaan niet rechtstreeks persoonsgegevens op, maar zijn gebaseerd op een unieke identificatie van jouw browser en internetapparaat. Meer informatie vind je in het Voorkeurencentrum.

2.5 Externe reclamepartners - klantenlijst

We gebruiken speciale procedures om onze gebruikers en klanten met reclame aan te spreken. Bestaande profielen van onze reclamepartners worden gematched met behulp van (gehashte) e-mailadressen (zogenaamde klantenlijsten), wat een gerichte benadering mogelijk maakt door middel van op interesses gebaseerde advertenties.

Rechtsgrondslag: Art. 6 lid 1 letter a) EU-AVG.

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

Cookies beheren

3. Plug-ins



Op onze websites worden plug-ins gebruikt waarmee doorgaans een interactie met andere diensten of websites (plug-in-aanbieders) gemaakt wordt. Wij gebruiken daarbij zogenaamde Shariff Wrapper waarbij je zelf kunt bepalen of en wanneer gegevens aan de operators van de betreffende netwerken worden doorgegeven. Alleen als je zelf actief op de betreffende knop (akkoord) klikt, maakt je browser verbinding met de servers van het desbetreffende netwerk.

Let erop dat zooplus alleen verantwoordelijk is voor de verzameling van de IP-adressen via het gebruik van plug-ins. Met betrekking tot de verdere verwerking van de aanbieders zijn zij juridisch gezien op het gebied van privacy verantwoordelijk, alsook voor de duur van de opslag van de gegevens.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG.

De plug-in-aanbieder gebruikt naast het IP-adres dat via ons verzameld is eventueel eigen (bij de aanbieder beschikbare) persoonlijke gegevens van jou voor reclamedoeleinden (ook voor derden), marktonderzoek en/of behoeftegericht ontwerp van hun eigen website om andere gebruikers van het desbetreffende netwerk over hun activiteiten op onze website te informeren. De aanbieder fungeert hier ook als verantwoordelijke in de zin van gegevensbescherming, omdat wij vanaf het moment dat je op de betreffende knop gedrukt hebt, geen kennis hebben van in welke omvang de aanbieder de gegevens gebruikt die daardoor verzameld zijn. Meer informatie over het doel en de omvang van de gegevensverwerking door de plug-in-aanbieders, en informatie

over de uitoefening van jouw rechten in dit opzicht (bijvoorbeeld inlichting en bezwaar) vind je in de volgende privacyverklaringen.

Details over de plug-ins en informatie over de gegevensbescherming vind je bij de volgende aanbieders:

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

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

Pinterest (<https://policy.pinterest.com/nl/privacy-policy>).

Twitter (<https://twitter.com/en/privacy>).

YouTube (<https://policies.google.com/privacy>).

4. Captcha

We gebruiken captcha-diensten op onze website om onze winkel te beschermen tegen spam en misbruik door geautomatiseerde aanvragen en bots. De service controleert of de websitebezoeker een mens is.

De gebruikte captcha-diensten worden uitgevoerd als een onzichtbare captcha op onze pagina's en verwerken je IP-adres voor een correcte uitvoering. Na verificatie wordt je IP-adres geanonimiseerd.

Waar nodig zijn er overeenkomstige contracten voor orderverwerking gesloten met deze dienstverleners.

Rechtsgrondslag: Art. 6 lid 1 lit. f) EU-AVG.

C. Gegevensverwerking bij het gebruik van de webshop

1. Registratie en gebruik van het 'mijn zooplus-account'

Als je voor je eerste bestelling een gebruikersaccount opent, verzamelen wij de volgende gegevens:

- Registratiegegevens (bv. voor- en achternaam, adres, e-mailadres), logingegevens (e-mailadres, wachtwoord), klantgegevens (factuuradres, leveringsadres) verbindingsgegevens (IP-adres).

Deze gegevens verwerken wij om je de toegang tot jouw gebruikersaccount (mijn zooplus) mogelijk te maken. De logingegevens dienen als verificatie van je klantenaccount. Via het 'mijn zooplus-account' kun je jouw bestellingen bekijken en je gegevens en instellingen beheren. Bijvoorbeeld de mogelijkheid om voorkeuren voor levering, betaling en de nieuwsbrief vast te leggen of je bestelgeschiedenis in te zien.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder b) van de EU-AVG.

De gegevens worden niet aan onbevoegde derden doorgegeven. We slaan deze gegevens op zo lang als je klantenaccount (mijn zooplus) bestaat, tenzij je ons eerder verzoekt deze te verwijderen en er geen andere juridische opslag- en geheugenverplichtingen bestaan. Het verstrekken van de hierboven genoemde gegevens

is contractueel bepaald, omdat anders het gebruik van het klantaccount en beheer van het account niet mogelijk is.

2. Bestelproces & levering



In samenhang met een bestelling, betalingsafwikkeling en levering verwerken wij de volgende gegevens:

- Klantgegevens (bijv. voor- en achternaam, e-mailadres, factuuradres, afleveradres, telefoonnummer, klant-ID), aansluitingsgegevens (IP-adres); betalingsgegevens (bijv. betalingsinformatie).

De gegevens worden voor de verwerking en afwikkeling van je bestelling verwerkt om de bestelde waren naar je te verzenden.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder b) van de EU-AVG.

De gegevens worden niet aan onbevoegde derden doorgegeven. Vermeldingen over jouw afleveradres geven wij door aan de door ons aangewezen logistieke ondernemingen en verzendpartners (zie logistiek en verzending). Wij slaan de verzamelde gegevens voor de contractafhandeling zo lang op als de duur van de contractuele overeenkomst, tenzij je ons eerder verzoekt deze te verwijderen, maar in ieder geval tot het verstrijken van de wettelijke aansprakelijkheid bij garantieclaims. Na het verstrijken van deze termijn bewaren wij gedurende de wettelijke bepaalde periode informatie van de contractuele verhouding die naar handels- en belangstingrecht verplicht is.

2.1 Logistiek & verzending

Om onze klanten op de hoogte te houden van de bestelstatus, verstrekt zooplus de desbetreffende distributeurs de e-mailadressen en (voor zover aangegeven) de telefoonnummers van klanten (alleen bij leveringen door transportbedrijven), waardoor je geïnformeerd kan worden over de bestelstatus. zooplus balanceert hierbij zowel de belangen van de klanten, alsook de eigen belangen voor een evenwichtige verhouding. Vooral omdat de transportbedrijven zich in de hoogste mate hebben verplicht persoonlijke gegevens te beschermen en de gegevens uitsluitend met verzendinformatie als doel gebruiken. Hier (<https://www.zooplus.nl/info/about/shippingcosts>), vind je meer informatie over de door ons gebruikt logistieke bedrijven en verzendpartners.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder f) van de EU-AVG.

2.2 Betalingsafwikkelingen

Afhankelijk van de door jou uitgekozen betaalmethode (onder 8. Betaalmethoden en creditnota's). ([https://www.zooplus.nl/info/legal/terms" \l "8](https://www.zooplus.nl/info/legal/terms)), wordt de betaal informatie aan de desbetreffende betalingsdienstaanbieder overgegeven. zooplus slaat los van je betaling geen creditcard informatie van je op.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder b) van de EU-AVG.

Voor details over de aanbieders waarmee wij werken en die optreden als zogenaamde contractverwerkers en in sommige gevallen als bedrijven die verantwoordelijk zijn voor de gegevensbescherming, kunt u te allen tijde contact opnemen met service@zooplus.nl of met onze functionaris voor gegevensbescherming.

Wij slaan deze gegevens op zo lang je klantenaccount (mijn zooplus) bestaat, tenzij je ons verzoekt het eerder te verwijderen en er geen andere juridische opslag- en geheugenverplichtingen bestaan. De verstrekking van

hierboven genoemde persoonlijke gegevens is contractueel vastgelegd, omdat anders het gebruik van het klantenaccount en beheer hiervan niet mogelijk is.

Over de duur van desbetreffende gegevensopslag kan je bij de betrokken aanbieders terecht.

2.3 Kredietcontroles

zooplus maakt het voor klanten mogelijk om waren op rekening te kopen. Bij deze betaalmethode behoudt zooplus het recht het krediet van klanten vooraf te controleren. Hierbij verwerken wij de volgende gegevens:

- Klantgegevens (Voor- en achternaam, e-mailadres, adres, rekeningadres, afleveradres, klanten-ID).

zooplus is derhalve gerechtigd aangegeven informatie in het kader van de bestelling te gebruiken voor het berekenen van een wanbetalingsrisico (credit score). De gegevens die in het kader van de credit score gebruikt worden, komen voort uit een combinatie van de volgende gegevenscategorieën:

- Adresgegevens (rekeningadres, afleveradres), leeftijd, gewenste betaalvoorwaarden, bestelmethode en productgroepen.

Bovendien is zooplus bij deze betaalmethode (betaling op rekening) gerechtigd om kredietinformatie over de klanten bij een externe verstrekker te verkrijgen.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder f) van de EU-AVG.

2.4 Fraudepreventie

zooplus gebruikt informatie over atypische bestelprocessen (bijvoorbeeld gelijktijdige bestelling van een groot aantal goederen op hetzelfde adres via verschillende klantenaccounts), om hiermee wanbetalingen te vermijden en onze klanten te beschermen tegen misbruik van hun account en identiteit. Deze risico-evaluatie voor de waarschijnlijkheid van een poging tot fraude houdt o.a. rekening met of het apparaat via verschillende dienstverleners verbonden is, of het apparaat een wisselende geo-locatie aangeeft, hoe veel transacties er via het apparaat gedaan worden en of er een proxy-verbinding gebruikt wordt.

Hierbij worden de volgende gegevens verwerkt:

- Klantgegevens (Voor- en achternaam, e-mailadres, rekeningadres, afleveradres, betaalinformatie, klanten-ID, IP-adres, browser-informatie)

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder f) van de EU-AVG.

zooplus is in het kader van de betalingsvoorgang wettelijk bijzondere bescherming van de klantenauthenticatie (3DS2) verplicht, waar ook de versleutelde overdracht van deze betaalinformatie aan de desbetreffende banken onder valt.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder c) van de EU-AVG.

Wij werken samen met de volgende aanbieders in het kader van de fraudebestrijding. Gegevens over de aanbieders die verantwoordelijk zijn voor de omvang en de duur van de gegevensopslag kunnen worden opgevraagd bij service@zooplus.nl of bij onze functionaris voor gegevensbescherming.

3. Herziening van de sanctielijst



Door de wetgeving van de Europese Unie is zooplus verplicht om de levering van goederen aan personen op zogenaamde sanctielijsten (terroristische groeperingen, organisaties en personen) te voorkomen. Hiervoor worden de namen en factuuradressen vergeleken met de sanctielijsten. Een in dit verband van je gevraagd identiteitsbewijs (bijv. paspoort of identiteitskaart) wordt uitsluitend verwerkt om aan onze wettelijke verplichting te voldoen. Er vindt geen gegevensverwerking plaats die verder gaat dan het opvragen van het document.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder c) van de EU-AVG.

4. Bonusprogramma

Het zooplus bonusprogramma is een loyaliteitsprogramma waarmee geregistreerde klanten zooPoints (gebaseerd op hun aankopen) kunnen sparen. Het bonusprogramma is een integraal onderdeel van de contractuele verhouding tussen de klant en zooplus. Hierbij verwerken we enkel de volgende gegevens:

- e-mailadres, klantnummer, bestelgeschiedenis.

Deze gegevens verwerken wij uitsluitend om je de toegang tot het bonusprogramma mogelijk te maken. De gegevens worden niet met andere gegevens verbonden of in een afzonderlijk profiel opgeslagen. De klant ontvangt hierover na de registratie informatie over het bonusprogramma en wordt vervolgens per e-mail op de hoogte gebracht over de status en het verloop van de zooPoints.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder b) van de EU-AVG.

5. Productvoorkeuren

Bij het gebruik van het 'mijn zooplus-account' en je bestellingen slaan wij informatie op, waarmee we indicaties doen voor je productvoorkeuren en daardoor de koopbeleving aangenamer en comfortabeler kunnen maken. Je kunt de gegevensverwerking en instellingen die daarmee samenhangen, zelfstandig via je 'mijn zooplus-account' aanpassen. Hierbij gebruiken wij enkel de volgende gegevens:

- klantnummer, bestelgeschiedenis, gewenste bezorgdienst, gewenste betaalmethode.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder f) van de EU-AVG.

De gegevens worden niet aan derden doorgegeven. Wij slaan deze gegevens op zo lang als je klantenaccount (mijn zooplus) bestaat, tenzij je ons eerder verzoekt deze te verwijderen. De verstrekking van de bovengenoemde persoonlijke gegevens is noch contractueel, noch juridisch bepaald.

6. Koopgedrag en profielopbouw

We willen onze klanten met betrekking tot het gebruik van onze webshop een optimale koopbeleving mogelijk maken en aan de hand van je aankopen en productonderzoek individuele aanbiedingen en speciale acties voorleggen. Hiervoor analyseren wij het koop- en gebruikersgedrag in onze webshop, waarbij we het klantnummer, het gezochte of bestelde artikel, de desbetreffende winkelwagen en bestelgeschiedenis intern verwerken. Het resultaat van deze analyses heeft echter voor de klanten geen rechtelijke consequenties of

negatieve uitwerkingen als gevolg. Het recht om de profielopbouw die hiermee verbonden is, te weerspreken blijft onverminderd.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder f) van de EU-AVG.

6.1 zooplus Spaarplan

In het kader van de aanmaak van het aanbod van het zooplus Spaarplan evalueren je aankoopgeschiedenis en productvoorkeuren uit onze webshop. Afhankelijk van het aantal en de omvang van je bestelling kan de koop van het zogenaamde zooplus Spaarplan worden aangeboden om speciale kortingen te ontvangen.

6.2 zooplus Productaanbevelingen

Aan de hand van de gegevens in het “Mijn zooplus-account” en de door jou gedane aankopen kunnen wij de productselectie aanpassen aan jouw voorkeuren en met behulp daarvan aanbevelingen maken. Ook in dit opzicht achten wij het belang van een optimale opslag van de informatie en de voortdurende verbetering van ons aanbod van diensten van belang.

7. Klantenenquêtes



Ten behoeve van klantenbeoordelingen en voor het interne kwaliteitsmanagement gebruiken wij op onze websites de beoordelingssoftware van [Google Klantenreviews](https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=nl) (<https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=nl>). Daarmee willen wij onze klanten de mogelijkheid bieden om de aankoop achteraf te beoordelen. Google ontvangt geen klantgegevens uit onze databank. Enkel het opdrachtnummer, bestelnummer, klantnummer en e-mailadres worden doorgegeven.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG.

8. Mijn huisdierprofiel



Je hebt de mogelijkheid om een profiel voor je huisdier bij ons aan te maken. De gegevens worden gebruikt voor het aanmaken van profielen, de personalisatie en voor reclamedoelinden op ieder kanaal gebruikt, waarvoor zooplus een door jouw gedocumenteerde toestemming overeenkomstig artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG heeft ontvangen of jij jouw toestemming overeenkomstig artikel 6, lid 1 onder f) van de EU-AVG niet hebt teruggetrokken. Je kunt jouw toestemming over het gebruik van jouw persoonlijke gegevens te allen tijde intrekken door de instellingen in jouw huisdierprofiel te wijzigen.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG.

9. Verlanglijst



Je hebt de mogelijkheid om een verlanglijst met door jou gemarkeerde producten aan te maken. Wij slaan deze gegevens en producten op in je klantenaccount als je bent ingelogd. De gegevens worden uitsluitend gebruikt om jouw verlanglijst te maken en ter jouw beschikking te stellen.

10. Productbeoordelingen

Alle klanten en gasten hebben de mogelijkheid om producten op onze website vrijwillig te beoordelen met sterren en om een schriftelijke productreview achter te laten. In dit geval verwerken we de volgende persoonsgegevens:

- Je naam, je e-mailadres en de inhoud

Je kunt zelf bepalen of je naam bij de beoordeling op de website mag worden weergegeven. Jouw beoordeling wordt niet toegewezen aan jouw klantenaccount. In deze context wordt je e-mailadres alleen gebruikt om eventuele vragen over de beoordeling te verduidelijken.

Rechtsgrondslag: Art. 6 lid 1 letter a) EU-AVG.

Een ingediende beoordeling kan op elk gewenst moment naar onze klantenservice worden gestuurd via service@zooplus.nl om te worden verwijderd. Meer informatie is te vinden in onze Gebruiksvoorwaarden voor productreviews.

D. Gegevensverwerking bij de communicatie met klanten

1. Nieuwsbrief

Als je je aanmeldt voor onze nieuwsbrief per e-mail, verwerken wij enkel je e-mailadres. De gegevens worden uitsluitend gebruikt om je op vaste momenten informatie over producten en acties van zooplus naar het gekozen interesseveld te kunnen sturen.

Rechtsgrondslag; artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG.

Bij ontvangst van de nieuwsbrief gebruiken wij zogenaamde Web-Beacons, oftewel Tracking-Pixels, met behulp waarvan wij kunnen vaststellen, dat je de nieuwsbrief hebt ontvangen, geopend en of je de links in de nieuwsbrief aangeklikt hebt. Met de gegevens die we op die manier verzamelen, creëren we een gebruikersprofiel om voor jou de nieuwsbrief op je individuele interesse af te stemmen. Deze gegevens combineren we door middel van follow-up mogelijk met handelingen die je op onze website verricht.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG.

Als je een zooplus klantaccount hebt aangemaakt met hetzelfde e-mailadres als de nieuwsbrief, wordt de nieuwsbrief gepersonaliseerd in overeenstemming met jouw toestemming en word je in de nieuwsbrief aangesproken met jouw laatst opgeslagen voor- en achternaam.

Rechtsgrondslag: Art. 6 lid 1 lit. a) van de EU-AVG.

Wij geven je persoonlijke gegevens die je bij de registratie voor de nieuwsbrief geeft, niet aan onbevoegde derden verder. De nieuwsbrief-tool wordt echter door een externe aanbieder aangeboden, waardoor wij met deze aanbieder een contract over de opdrachtgegevensverwerking hebben afgesloten.

Details over de aanbieders kunnen worden opgevraagd bij service@zooplus.nl of bij onze functionaris voor gegevensbescherming.

Je kan op ieder moment het ontvangen van nieuwsbrieven en daarmee de verwerking van je bovengenoemde gegevens tegenspreken of hiervoor contact opnemen met onze klantenservice, zonder dat hiervoor andere transmissiekosten dan die welke in overeenstemming zijn met de basistarieven ontstaan. De rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming blijft onverminderd tot je bezwaar maakt. Mocht je daarbij geen geautomatiseerde evaluatie en analyse van je gebruikersgedrag m.b.t. de nieuwsbrief willen, moet je je helaas afmelden voor de nieuwsbrief. Tot die tijd worden de gegevens zo lang opgeslagen als je je op de nieuwsbrief geabonneerd hebt. Na de aanmelding slaan wij de gegevens louter statistisch en anoniem op. Het verstrekken van de persoonlijke gegevens is niet juridisch, noch contractueel vastgelegd. Het verzenden en ontvangen van de nieuwsbrief is zonder e-mailadres echter niet mogelijk

2. Facebook en Google Custom Audience

Op onze website word je de mogelijkheid geboden om deel te nemen aan de marketingprogramma's Custom Audience of Audience Match. Dit stelt ons in staat om met je in contact te komen via de relevante sociale media en netwerken, jouw productvoorkeuren beter te begrijpen en, indien nodig, op interesses gebaseerde reclame weer te geven. Hiervoor is jouw toestemming nodig via onze toestemmingsbanner. Als je e-mailadres al in een andere cookie is verzameld, wordt het gehasht en in realtime via een geautomatiseerde verbinding (conversie-API) ter vergelijking naar onze (social media) reclamepartners gestuurd. Als je geen account hebt bij de reclamepartners dat overeenkomt met het e-mailadres, wordt de invoer onmiddellijk verwijderd.

Met de reclamepartners zijn de nodige gegevensbeschermingsovereenkomsten gesloten.

Rechtsgrondslag: Art. 6 para. 1 lit. a) EU-AVG.

Meer informatie is ook te vinden in sectie B 2.5.

3. Beschikbaarheid van producten – herinnering

Je hebt de mogelijkheid om per e-mail geïnformeerd te worden over de beschikbaarheid van bepaalde producten. Hiervoor sturen wij je desgewenst eenmalig informatie over of het gewenste product weer in het assortiment zit. Als het gewenste product na een paar weken nog niet beschikbaar is, informeren we je daarover en bieden eventueel overige passende productaanbevelingen of kortingscodes aan.

Rechtsgrondslag: artikel 6, lid 1, onder a) van de EU-AVG.

Wij geven de gegevens niet aan derden verder. Wij verwijderen je e-mailadres met gegevensverwerking als doel automatisch na 95 dagen.

4. Marketing (e-mail)

Voor zover het juridisch toegestaan is en de klant met zooplus een contract afsluit en daarbij het e-mailadres verstrekt, heeft zooplus het recht dit e-mailadres van de klant voor directe reclame voor eigen vergelijkbare producten of diensten te gebruiken. De klant heeft daarbij het recht te allen tijde bezwaar te maken tegen het

gebruik van het e-mailadres, zonder dat hiervoor andere kosten dan transportkosten naar de basistarieven ontstaan. Je kunt te allen tijde contact opnemen met onze klantenservice (https://www.zooplus.nl/contact_us), om je af te melden.

5. Marketing (post)

Voor zover het juridisch is toegestaan en de ontvanger geen bezwaar heeft gemaakt tegen ontvangst, kan zooplus reclame via de post versturen. Ten behoeve van het drukken en verzenden van dit reclamemateriaal werken wij samen met dienstverleners als opdrachtverwerkers. Het recht van de klant om te allen tijde bezwaar te maken tegen het gebruik van het adres met als doel reclame, blijft onaangetast.

E. Jouw rechten

Je hebt het recht om te allen tijde een bevestiging van zooplus te verzoeken of wij persoonlijke gegevens van je verwerken en je het recht op informatie over deze persoonlijke gegevens. Daarnaast heb je het recht op correctie, verwijdering en beperking van de gegevensverwerking en het recht om te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonlijke gegevens en de toestemming voor gegevensverwerking te allen tijde in te trekken of gegevensoverdracht te verzoeken.

Alle informatievoorkeuren, informatieverzoeken, intrekkingen of bezwaren over gegevensverwerking kan je per e-mail sturen aan service@zooplus.nl of aan onze toezichthouder voor gegevensbescherming. Bovendien heb je het recht om in het geval van schendingen van de gegevensbescherming bezwaar te maken bij een toezichthoudende autoriteit. Je kunt op ieder moment ons Privacyportaal bezoeken om jouw rechten als betrokkene uit te oefenen:

- Ik heb een zooplus klantaccount
- Ik heb geen zooplus klantaccount

F. Opmerkingen betreffende bijzonder recht van bezwaar

Je hebt het recht om te allen tijde bezwaar te maken overeenkomstig artikel 21 van de EU-AVG tegen de verwerking van jouw persoonlijke gegevens, die o.a. wordt uitgevoerd op grond van artikel 6, lid 1, onder e) of f) van de EU-AVG, om redenen die voortvloeien uit jouw specifieke situatie.

Wij zullen de verwerking van je persoonlijke gegevens stopzetten, tenzij wij dwingende redenen die bescherming verdienen, kunnen aantonen, die jouw belangen, rechten en vrijheden overstijgen of wanneer de verwerking van de bewering, uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen dient. Als je gebruik wilt maken van je recht van bezwaar volstaat een e-mail naar service@zooplus.nl of een bericht via ons Privacyportaal.