

Política de privacidade

Estimados clientes zooplus ou visitantes da nossa página web,

A proteção dos seus dados pessoais é importante para nós. Com os esclarecimentos seguintes, informamos quais são os seus dados que recolhemos e processamos quando usa a nossa página e as páginas às quais pode aceder através da nossa.

Breve descrição

1. Quem é responsável pelo processamento dos dados?

A entidade responsável pelo processamento de dados pessoais na nossa página é a zooplus SE (doravante: zooplus), com sede em Herzog-Wilhelm-Strasse 18, 80331 Munique, Alemanha. Pode obter mais informação [aqui \(https://www.zooplus.pt/info/legal/imprint\)](https://www.zooplus.pt/info/legal/imprint).

O nosso Encarregado de proteção de dados é Dr. Philipp Herrmann, com quem pode entrar em contacto através do Portal dos Dados Pessoais:

[Eu tenho conta de cliente 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).

[Eu não tenho conta de cliente 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).

2. Quais são os dados pessoais que tratamos quando visita a nossa página?

Quando visita a nossa página, o seu navegador envia vários dados para os nossos servidores que são necessários, do ponto de vista técnico, para a apresentação da nossa página e para garantir estabilidade e segurança. Esses dados, que também incluem o endereço IP, ficam armazenados em ficheiros de registo (designados logfiles).

3. A nossa loja utiliza cookies?

Sim. A nossa página utiliza vários cookies. Para obter mais informações sobre o seu funcionamento, sobre como eliminar esses cookies ou impedir o seu armazenamento, deve consultar a informação sobre Proteção de Dados, bem como a secção de preferências de privacidade

4. A nossa loja usa ferramentas de análise?



Sim. Trabalhamos com vários fornecedores para adaptar e otimizar nosso site e ofertas, de acordo com as necessidades. Para obter mais informações sobre esses prestadores de serviços, sobre como as ferramentas de análise funcionam e sobre as opções disponíveis para desativá-las, consulte a secção preferências de privacidade.

Personalizar definições

5. Existe publicidade adaptada ao utilizador?



Sim. Trabalhamos com prestadores de serviços que, entre outras coisas, podem usar cookies e códigos de publicidade para exibir anúncios baseados nos interesses dos utilizadores, na nossa página ou dos nossos parceiros de publicidade. Para obter mais informações sobre esses prestadores de serviços, sobre como as ferramentas de publicidade funcionam e sobre as opções disponíveis para desativá-las, consulte a secção preferências de privacidade.

Personalizar definições

6. Partilham os dados com terceiros?



Não. Não partilhamos os seus dados com terceiros não autorizados. Além disso, garantimos que concluímos os contratos de processamento de pedidos necessários com fornecedores externos.

7. A quem se deve dirigir se tiver dúvidas?



Se tiver dúvidas sobre o tema Proteção de Dados, deve dirigir-se ao nosso [serviço de apoio ao cliente](https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home) (<https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home>) ou ao nosso Encarregado de proteção de dados. Deve enviar as suas questões através do Portal dos Dados Pessoais:

[Eu tenho conta de cliente 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).

[Eu não tenho conta de cliente 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. Como posso revogar o meu consentimento ou exercer o direito de oposição ?



Seguidamente apresentamos-lhe uma breve síntese das opções disponíveis para esse efeito. Para saber mais, consulte a nossa informação disponível sobre Proteção de Dados.

- a. Cookies e tecnologias similares: consulte a secção de preferências de privacidade na nossa App ou na página web. Infelizmente não podemos personalizar as definições por si, uma vez que têm de ser efetuadas no próprio dispositivo.
- b. Notificações Push (apenas na App): consoante o seu dispositivo móvel, pode ser o próprio a personalizar as definições diretamente na App ou modificar as definições no sistema. Infelizmente não podemos personalizar as definições por si, uma vez que têm de ser efetuadas no próprio dispositivo.
- c. Correio eletrónico: a qualquer momento pode clicar no link que se encontra no e-mail recebido para revogar ou opor-se à receção do mesmo. Do mesmo modo, se tem uma conta de cliente zooplus, pode modificar as definições das newsletters na sua conta. No caso de preferir receber e-mails apenas relacionados com as suas encomendas e com a sua conta de cliente zooplus, pode sempre contactar-nos através do nosso [serviço de apoio ao cliente \(https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home\)](https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home).
- d. Correio postal: caso não deseje receber notificações por via postal, pode sempre contactar-nos através do nosso [serviço de apoio ao cliente \(https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home\)](https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home).

Outros casos: se desejar revogar outros consentimentos, solicitar a eliminação dos dados ou opor-se ao tratamento de dados, pode sempre contactar-nos através do [serviço de apoio ao cliente \(https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home\)](https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home) ou através do Portal dos Dados Pessoais.

[Eu tenho conta de cliente 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).

[Eu não tenho conta de cliente 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).

A. Informações gerais sobre proteção de dados na zooplus

1. Âmbito e definições



1.1 A informação sobre proteção de dados inclui as informações relativas ao Artigo 13º do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), no que concerne ao tratamento de dados no âmbito do acesso ao nosso site ou a outros sites através da nossa loja.

1.2 Pode ler mais informações sobre a natureza e a finalidade do processamento de dados relativamente ao uso das [funções de contacto no site \(https://www.zooplus.pt/info/legal/customer-care-privacy\)](https://www.zooplus.pt/info/legal/customer-care-privacy) (Apoio ao Cliente), dos nossos serviços à comunidade, da nossa plataforma de emprego, bem como das nossas redes sociais. Encontrará mais informações sobre estes serviços no portal respetivo ou ao usar o aplicativo correspondente.

1.3 No que diz respeito ao link para páginas de terceiros, informamos que não temos influência nem controlo sobre o conteúdo das mesmas nem sobre as respetivas políticas de privacidade. Recomendamos que verifique a informação sobre proteção de dados nos sites aos quais acede através do nosso, para determinar em que medida os dados pessoais são recolhidos, tratados, usados ou disponibilizados a terceiros.

1.4 O texto completo do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), incluindo definições e notas explicativas, pode ser encontrado no seguinte [link \(https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679).

2. Local de armazenamento de dados

2.1 Todos os dados pessoais que recolhemos e tratamos através da nossa página e da nossa loja são armazenados e protegidos nos servidores locais na Alemanha e nos Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), um provedor especializado em armazenamentos na nuvem. Devido às medidas técnicas e organizacionais, é garantida a maior proteção possível dos dados dos clientes e utilizadores contra perda ou acesso não autorizado. Neste sentido, caso seja necessário transferir os seus dados para fora da UE ou do espaço europeu, tal só será efetuado de acordo com uma decisão de adequação válida ou com cláusulas contratuais fixas.

2.2 O objetivo desse tratamento de dados é a hospedagem dos nossos servidores Web e bancos de dados e respetiva cópia de segurança (backup), com base num contrato abrangente de processamento de pedidos.

3. Tratamento de dados no grupo zooplus

3.1 A zooplus possui várias filiais e subsidiárias na Europa. O responsável pela proteção de dados, bem como pela garantia da conformidade das medidas técnicas e organizacionais para a proteção dos seus dados pessoais, é exclusivamente a zooplus SE, com sede em Munique (Alemanha).

3.2 Para garantir o controlo do processo em todo o grupo e o apoio ao cliente, os dados também são disponibilizados para as filiais e subsidiárias, com base num contrato de processamento de pedidos correspondente (Artigo 28º do RGPD) e essas empresas são obrigadas a transferir dados pessoais somente sob as instruções e responsabilidade do zooplus. Essas empresas não efetuam armazenamento local de dados.

3.3 A zooplus processa dados no modo da chamada responsabilidade partilhada com a empresa bitiba GmbH. A base para tal é um contrato abrangente, de acordo com o Artigo 26º do RGPD, que regula as respetivas responsabilidades e competências das duas empresas. Pode obter mais informações através do nosso [serviço de apoio ao cliente \(https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home\)](https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home) ou do nosso Encarregado de Proteção de Dados.

4. Serviços informáticos gerais

Colaboramos com diferentes prestadores de serviços informáticos que são responsáveis por fazer a manutenção da nossa infraestrutura informática e pelo seu contínuo desenvolvimento, em termos técnicos e de segurança. Quando estes prestadores de serviços, para além da realização das funções mencionadas, têm

acesso a dados pessoais, tal ocorre sempre sob a supervisão da zooplus e garantimos que nenhum dado pessoal fica armazenado fora da zooplus. Se for necessário transferir os seus dados para fora da UE/EEE neste contexto, isso só será feito com base numa decisão de adequação válida ou em cláusulas contratuais-tipo concluídas.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea f) RGPD.

5. Tratamento de dados no exercício dos direitos do interessado

Sempre que exercer os seus direitos como interessado fazemos tratamento dos seus dados, independentemente de outras operações de tratamento, com a finalidade de gerir e cumprir a sua solicitação.

Para comprovar a sua identidade, necessitamos concretamente do seu nome, apelido, morada, endereço de correio eletrónico e dados da sua encomenda.

Para efeitos de conformidade: para gerir a sua solicitação, também fazemos tratamento dos seus dados incluídos na sua solicitação.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea c) RGPD.

Transmitimos os dados anteriormente mencionados ao nosso provedor de serviços tecnológicos Onetrust Technology Limited com base no respetivo contrato de processamento de pedidos (Artigo 28º RGPD).

Neste sentido, caso seja necessário transferir os seus dados para fora da UE ou do espaço europeu, tal só será efetuado de acordo com uma decisão de adequação válida ou com cláusulas contratuais fixas.

Independentemente dos dados do cliente ou da encomenda existentes, armazenamos separadamente os dados relacionados com a solicitação, com o único objetivo de cumprir os seus direitos como interessado, bem como para garantir as obrigações de verificação e documentação (Artigo 5º, número 2 RGPD). A duração desse armazenamento depende dos respetivos requisitos legais.

6. Transferência de dados às autoridades responsáveis pela aplicação da lei

Por vezes, a zooplus recebe pedidos de informação de autoridades nacionais e internacionais (por exemplo, polícia, Ministério Público e autoridades alfandegárias) e de tribunais, relacionados, entre outros, com informações sobre dados pessoais. Todos estes pedidos de proteção de dados são sempre analisados de forma crítica. Os pedidos destas autoridades e tribunais só são cumpridos se existir uma base legal correspondente (por exemplo, no caso de obrigações legais, Art. 6, n.º 1, alínea c) do RGPD) ou se existir um interesse legítimo que se sobreponha aos interesses ou direitos e liberdades fundamentais da pessoa em causa.

Base jurídica:

Artigo 6º, número 1, alínea c) RGPD

Artigo 6º, número 1, alínea f) RGPD

Para o tratamento destas solicitações, transmitimos os dados anteriormente mencionados ao nosso provedor de serviços tecnológicos Onetrust Technology Limited. Pode encontrar mais informação no ponto anterior (A. 5).

B. Tratamento de dados quando visita o site

1. Ficheiros de log/Logfiles

Quando visita a nossa página, por razões técnicas a zooplus recolhe os chamados dados de acesso e armazena-os num ficheiro de registo (chamados logfiles). Além do endereço IP, o ficheiro de registo contém o nome da página que abriu, o ficheiro consultado, a data e hora da visita, a quantidade de dados transferidos e a notificação de visualização bem-sucedida, o tipo e a versão do seu navegador, o sistema operativo, o chamado URL de referência (a página visitada anteriormente) e o prestador de serviços solicitante.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea f) RGPD.

Não compartilhamos estas informações com terceiros. Os ficheiros de registo (logfiles) são eliminados automaticamente dois (2) meses após a recolha. Porém, o endereço IP é previamente anonimizado e armazenado apenas para fins administrativos (técnicos) e de segurança. A recolha de dados é necessária apenas para o funcionamento técnico no nosso site.

2. Cookies & Pixels

Quando visita a nossa página e usa os nossos serviços, além dos ficheiros de registo são usados cookies e tecnologias similares (por exemplo, pixels). Para obter mais informação sobre cookies e as tecnologias usadas ao visitar o nosso site, sobre a duração desse armazenamento e sobre como eliminar os dados recolhidos, consulte a secção preferências de privacidade.. Tenha, no entanto, em conta que a desativação de cookies pode levar a restrições funcionais do nosso site.

Podemos distinguir os seguintes tipos de cookies:

Personalizar definições

2.1 Cookies estritamente necessários

Estes cookies são necessários para garantir o funcionamento da nossa página e não podem ser desativados nos sistemas. Para obter mais informação, consulte a secção preferências de privacidade..

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea f) RGPD

2.2 Cookies de comportamento do utilizador

Estes cookies permitem analisar as visualizações e visitas à nossa página web, com a finalidade de poder verificar e melhorar o desempenho da mesma. Toda a informação recolhida por estes cookies é agregada sendo, por isso, anónima. Para obter mais informação, consulte a secção preferências de privacidade.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea a) RGPD.

2.3 Cookies funcionais

Estes cookies dão-nos a possibilidade de lhe proporcionar funcionalidades e opções de personalização ampliadas. Estas podem ser estabelecidas por nós ou por prestadores terceiros cujos serviços são usados nas nossas páginas. Para obter mais informação, consulte a secção preferências de privacidade.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea a) RGPD.

2.4 Cookies para marketing

Os nossos parceiros de publicidade podem estabelecer estes cookies na nossa página. Estas empresas utilizam os cookies para estabelecer um perfil dos seus interesses e para exibir anúncios relevantes de outras páginas web. Não armazenam diretamente dados pessoais, porém baseiam-se numa identificação única do seu servidor e dispositivo de ligação à Internet. Para obter mais informação, consulte a secção preferências de privacidade.

2.5 Parceiros publicitários externos - Lista de clientes

Utilizamos mecanismos específicos para enviar publicidade aos nossos utilizadores e clientes. Os perfis dos nossos parceiros publicitários são comparados com endereços de email (com recurso à função hash) - as chamadas listas de clientes -, o que permite uma abordagem direcionada através de anúncios com base nos interesses dos clientes.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea a) RGPD.

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

3. Plug-ins



Os plug-ins usados no nosso site geralmente interagem com outros serviços ou sites (fornecedores de plug-ins). Utilizamos a solução "Shariff" (Shariff Wrapper), com a qual o próprio utilizador pode determinar se e quando os dados são transmitidos aos operadores das respetivas redes. Só no caso do utilizador ativar voluntariamente o respetivo botão (concordo) é que o seu navegador se vai conectar aos servidores da respetiva rede.

Tenha em conta que a zooplus é responsável apenas pela recolha do endereço IP através do uso do plug-in. O tratamento subsequente por parte dos prestadores de serviços é exclusivamente da responsabilidade destes últimos, assim como os mesmos são responsáveis pela proteção de dados, incluindo a duração do armazenamento de dados.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea a) RGPD.

Além do endereço IP que recolhemos, o fornecedor de plug-ins também pode usar os seus dados pessoais (disponíveis para o fornecedor) para fins de publicidade (incluindo terceiros), pesquisa de mercado e/ou design personalizado do seu próprio site e para informar outros utilizadores da respetiva rede sobre a sua atividade no nosso site. O provedor atua também aqui como Encarregado, segundo o disposto na política de proteção de dados, pois não sabemos até que ponto o provedor utiliza os dados obtidos a partir do momento em que o utilizador ativou o respetivo botão. Para obter mais informações sobre a finalidade e o âmbito do tratamento

de dados pelos fornecedores de plug-ins, bem como sobre o exercício dos seus direitos (por exemplo, informações e objeções), consulte a seguinte informação sobre proteção de dados.

Pode encontrar informação detalhada sobre os plug-ins, bem como sobre proteção de dados nos portais dos seguintes fornecedores:

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

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

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

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

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

4. Captcha

Utilizamos serviços de captcha no nosso sítio Web para proteger a nossa loja de spam e da utilização indevida por pedidos automáticos e bots. O serviço verifica se o visitante do sítio Web é um ser humano.

Os serviços de captcha utilizados são executados como um captcha invisível nas nossas páginas e processam o seu endereço IP para uma execução correta. Após a verificação, o seu endereço IP é anonimizado.

Se necessário, foram celebrados contratos de processamento de encomendas com estes prestadores de serviços.

Base jurídica: Art. 6, n.º 1, alínea f) do RGPD.

C. Processamento de dados ao usar a loja virtual

1. Registo e utilização da conta „o meu zooplus“

Quando abre uma conta de utilizador ao efetuar a sua primeira encomenda na zooplus, recolhemos os dados seguintes:

- Dados de registo (por exemplo, nome e apelidos, morada, endereço de e-mail); dados de acesso (endereço de e-mail e palavra-passe); dados do cliente (endereço de faturação, endereço de entrega); dados de ligação (endereço de IP).

Também tem a opção de criar uma conta de utilizador na nossa aplicação e noutros serviços comunitários selecionados criar uma conta de utilizador independentemente do processo de encomenda. Neste caso, também processamos dados:

- Dados de registo (nome e apelido, endereço eletrónico, palavra-passe), dados de ligação (endereço IP).

Processamos estes dados para lhe disponibilizarmos acesso à sua conta de utilizador (o meu zooplus). Os dados de acesso permitem confirmar o seu registo de cliente. Com o acesso "o meu zooplus" pode gerir as suas encomendas, os seus dados e configurações. Isso inclui, por exemplo, definir preferências de entrega e pagamento, receção da newsletter, visualizar o seu histórico de encomendas e aceder à sua conta de zooPontos.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea b) RGPD.

Os dados não são encaminhados a terceiros não autorizados. Armazenaremos esses dados enquanto a conta de cliente (o meu zooplus) estiver ativa, exceto se o utilizador solicitar a eliminação antecipada e não haja outras obrigações legais de retenção e armazenamento. O fornecimento de dados pessoais é efetuado contratualmente, caso contrário, o uso da conta do cliente e a gestão da mesma não são possíveis.

2. Processamento de encomendas e entregas

Na sequência da colocação duma encomenda, pagamento e entrega da mesma, tratamos os seguintes dados:

- Dados de cliente (por exemplo, nome e apelidos, endereço de e-mail, endereço de faturação, endereço de entrega, número de telefone, número de cliente); dados de ligação (endereço IP); dados de pagamento (informações de pagamento).

Os dados serão processados para dar seguimento ao seu pedido e enviar a mercadoria solicitada ao cliente, para adaptar a seleção de produtos conforme os seus gostos e preferências e para lhe oferecermos recomendações correspondentes.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea b) RGPD.

Os dados não são encaminhados a terceiros não autorizados. Facultamos informações sobre o seu endereço de entrega, endereço de correio eletrónico e, se aplicável, número de telefone, a empresas de logística contratadas por nós e parceiros de entregas (consulte a secção de logística e envios). Armazenamos os dados recolhidos para a execução do contrato pelo período da relação contratual, exceto se o utilizador solicitar a eliminação antecipada, mas pelo menos até à conclusão do período legal de garantia. Após o término desse período, mantemos as informações exigidas pela legislação comercial e tributária relativamente à relação contratual apenas durante o período especificado por lei.

2.1 Logística e envios

Para manter nossos clientes informados sobre o estado da entrega, a zooplus envia à respetiva empresa de entregas o endereço de e-mail e - se especificado e/ou exigido - o número de telefone fornecido. A zooplus zela pelos interesses dos clientes e pelos seus próprios interesses de forma equilibrada, especialmente porque as empresas de entrega estão comprometidas ao mais alto nível a também elas zelarem pela proteção de dados pessoais e utilizam-nos exclusivamente para fins de envio de informações sobre a entrega. Pode obter mais informações sobre as empresas de logística e os nossos parceiros de entregas [aqui](https://www.zooplus.pt/info/about/shippingcosts) (<https://www.zooplus.pt/info/about/shippingcosts>).

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea f) RGPD.

2.2 Processamento de pagamento

Dependendo do método de pagamento (<https://www.zooplus.pt/info/legal/terms#8.-m%C3%A9todos-de-pagamento-e-vales-de-desconto>), selecionado, as informações de pagamento necessárias serão transmitidas ao provedor de pagamento correspondente. Para pagamentos com cartão de crédito, em particular, utilizamos prestadores de serviços especializados e certificados pelo PCI-DSS.

Sempre que necessário, foram celebrados contratos de processamento de encomendas com os prestadores de serviços de pagamento. Em todos os outros casos, aplica-se o seguinte: Artigo 6º, número 1, alínea b) RGPD

Em qualquer momento pode consultar informação detalhada sobre os prestadores de serviço com os quais trabalhamos e sobre os que atuam como encarregados do tratamento de dados e como empresas parcialmente responsáveis em matéria de proteção de dados, pode contactar o nosso serviço de apoio ao cliente (<https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home>), ou ao nosso Encarregado de proteção de dados.

Armazenaremos esses dados enquanto a conta de cliente (o meu zooplus) estiver ativa, exceto se o utilizador solicitar a eliminação antecipada e não haja outras obrigações legais de retenção e armazenamento. O fornecimento de dados pessoais é efetuado contratualmente, caso contrário, o uso da conta do cliente e a gestão da mesma não são possíveis.

Relativamente à duração do respetivo armazenamento de dados, deve contactar o prestador correspondente.

2.3 Verificação de crédito

A zooplus permite que os clientes comprem bens através de vários métodos de pagamento. A este respeito, a zooplus está autorizada a utilizar as informações fornecidas como parte da encomenda para calcular a probabilidade de incumprimento (pontuação interna). Os dados utilizados para a classificação interna resultam, nomeadamente, de uma combinação das seguintes categorias de dados:

- Dados de moradas (morada de faturação, morada de entrega), idade, condições de pagamento desejadas, forma de encomendar e grupos de produtos selecionados.

Além disso, a zooplus está autorizada a obter informações sobre a solvabilidade do cliente junto de uma agência de crédito externa para os métodos de pagamento compra por conta e débito direto. Processamos os seguintes dados:

- Dados de cliente (nome e apelidos, endereço de e-mail, morada, endereço de faturação, endereço de entrega, número de cliente).

Para mais informações sobre os fornecedores utilizados basta contactar o nosso serviço de apoio ao cliente (<https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home>) ou ao nosso Encarregado de proteção de dados. Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea f) RGPD.

2.4 Prevenção de fraude

A zooplus usa informações sobre processos de encomendas atípicos (por exemplo, pedidos simultâneos de vários produtos para o mesmo endereço usando contas de clientes diferentes) a fim de evitar padrões de pagamento e de proteger os nossos clientes contra o uso indevido das suas contas ou da sua identidade. Essa avaliação de risco sobre a probabilidade de uma tentativa de fraude leva em consideração, entre outras coisas, se o dispositivo usado esteve ligado a diferentes servidores; se o dispositivo possui uma referência geográfica em constante mudança; quantas transações foram feitas através do mesmo dispositivo; e se é usada uma ligação através de proxy.

Nestes casos processamos os seguintes dados:

- Dados de cliente (nome e apelidos, endereço de e-mail); dados de faturação (endereço de faturação, endereço de entrega, informações de pagamento, número de cliente); dados de ligação (endereço de IP, informações do navegador).

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea f) RGPD

A zooplus está legalmente obrigada a proteger a autenticação do cliente (3DS2), no âmbito das transações económicas, incluindo a transmissão encriptada dessas informações de pagamento aos bancos afetados.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea c) RGPD.

Trabalhamos com diferentes prestadores de serviços no contexto da prevenção de fraudes. Para mais informações sobre os prestadores responsáveis pelo volume e pelo armazenamento dos dados basta contactar o nosso [serviço de apoio ao cliente \(https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home\)](https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home), ou contactando o nosso Encarregado de proteção de dados.

3. Avaliação das listas de sanções



Em conformidade com a legislação europeia, a zooplus está obrigada a evitar o envio de encomendas a pessoas incluídas em listas de sanções (pessoas, grupos ou organizações terroristas). Para tal é feita uma comparação dos nomes e moradas de faturação com as listas de sanções. Um documento de identificação que lhe seja solicitado neste contexto (por exemplo, passaporte ou cartão de cidadão) é processado exclusivamente para o cumprimento da nossa obrigação legal. Não é efetuado qualquer outro tratamento de dados com outra finalidade que não a da consulta referida.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea c) RGPD.

5. Preferências de produtos



Em relação à utilização do acesso pessoal "o meu zooplus" e às suas encomendas, armazenamos informações a partir das quais podemos tirar conclusões sobre as suas preferências de produtos e, assim, poderemos tornar a sua experiência de compras mais agradável e confortável. O cliente pode sempre ajustar de forma independente o processamento de dados e as configurações associadas através da sua conta "o meu zooplus". Neste caso tratamos apenas os seguintes dados:

- Número de cliente, histórico de encomendas, serviço de entrega preferido, método de pagamento preferido.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea f) RGPD.

Os dados não são encaminhados a terceiros não autorizados. Armazenaremos esses dados enquanto a conta de cliente (o meu zooplus) estiver ativa, exceto se o utilizador solicitar a eliminação antecipada. O fornecimento de dados pessoais não é solicitado, quer legalmente, quer contratualmente.

6. Comportamento de compra e criação de perfil



No contexto do uso da nossa loja virtual, queremos oferecer uma experiência de compras ideal e que tenha a possibilidade de fazer ofertas individuais e especiais com base nas suas encomendas e pesquisas de produtos. Para isso, analisamos o comportamento de compra e do utilizador no nosso site, processando internamente o número do cliente, o artigo pesquisado ou encomendado, o respetivo carrinho de compras e o histórico de encomendas. O resultado desta análise não tem consequências legais ou nem efeitos negativos para si. Porém, o direito de oposição à criação dum perfil associado permanece, intacto, a todo o momento.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea f) RGPD

6.1 Plano Poupança zooplus

No âmbito da oferta do Plano Poupança zooplus, avaliamos o histórico de compras e as preferências de produtos no nosso site. Dependendo da frequência e da quantidade de produtos que encomenda, pode ser-lhe oferecida a possibilidade de adquirir o chamado Plano Poupança zooplus, com o qual pode receber descontos especiais.

6.2 Recomendação de produtos zooplus

Com base nas informações do seu acesso pessoal „o meu zooplus" e nas compras que faz, podemos adaptar a seleção de produtos às suas preferências e gostos e fazer recomendações mais apropriadas. Também a esse respeito, declaramos que o nosso interesse está em fazermos uma seleção ideal das informações para a melhoria contínua da nossa oferta de serviços.

7. Inquéritos ao cliente



Para fins da avaliação por parte dos clientes e controlo interno da qualidade, usamos no nosso site o software da Google de avaliações dos clientes (<https://www.google.com/shopping/customerreviews/merchantreviews?q=zooplus.pt>), dando aos clientes a oportunidade de avaliar a compra que efetuaram. A Google não recebe dados de clientes a partir da nossa base de dados. Apenas são partilhados o número de encomenda e o número do cliente, bem como o endereço de e-mail.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea a) RGPD.

8. Os meus animais de estimação



Tem a possibilidade de criar um perfil para os seus animais de estimação na zooplus. Os dados são utilizados para criação de perfis, personalização e fins publicitários em todos os canais para os quais a zooplus tenha recebido o seu consentimento, em conformidade com o Artigo 6º, número 1, alínea a) do RGPD ou para os quais não tenha revogado o seu consentimento, em conformidade com o Artigo 6º, número 1, alínea f), do RGPD. A qualquer momento, pode revogar o seu consentimento para o tratamento dos seus dados pessoais, modificando as configurações em My Pet Profile.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea a) RGPD.

9. Lista de desejos



Pode criar uma lista de desejos com os produtos que marcar para esse efeito. Armazenamos esses dados e produtos na sua conta de cliente, caso tenha a sua sessão iniciada. Os dados são usados apenas para criar e disponibilizar a sua lista de desejos para si.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea b) RGPD.

10. Avaliações de produtos



Todos os clientes e visitantes têm a oportunidade de classificar voluntariamente os produtos no nosso sítio Web com estrelas e de deixar uma avaliação escrita do produto. Neste caso, processamos os seguintes dados pessoais:

- O seu nome, o seu endereço eletrónico e o conteúdo

O utilizador pode decidir se o seu nome pode ser apresentado com a classificação no sítio Web. A sua avaliação não será atribuída à sua conta de cliente. Neste contexto, o seu endereço de correio eletrónico só será utilizado para esclarecer quaisquer questões relacionadas com a avaliação.

Base jurídica: Art. 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD.

Uma avaliação apresentada pode ser enviada para o nosso [serviço de apoio ao cliente](https://support.zooplus.de/de/support/home) (<https://support.zooplus.de/de/support/home>), em qualquer altura. Para mais informações, consulte os nossos Termos de utilização para avaliações de produtos.

D. Processamento de dados na comunicação com o cliente

1. Newsletter



Ao subscrever a nossa newsletter por e-mail, processaremos apenas o seu endereço de e-mail. Os dados serão usados exclusivamente para fornecer informações regulares sobre produtos e ofertas da zooplus, dependendo da área de interesse escolhida.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea a) RGPD.

Quando recebe a nossa newsletter, usamos os chamados web beacons, ou pixels de seguimento, com a ajuda dos quais podemos determinar se recebeu a newsletter, se a abriu ou ainda se clicou nos links que lá se encontram. Com estes dados, criamos um perfil de utilizador que nos permite adaptar a newsletter aos seus interesses individuais. Obtemos esses dados por meio de seguimento e associamo-los à atividade que teve no nosso site.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea a) RGPD.

Se tiver criado uma conta de cliente zooplus com o mesmo endereço de correio eletrónico que a newsletter, esta será personalizada de acordo com o seu consentimento e será abordado na newsletter com o seu último

nome e apelido armazenados.

Base jurídica: Art. 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD.

Não encaminhamos os seus dados pessoais que fornece ao subscrever a newsletter a terceiros não autorizados. No entanto, a ferramenta de ativação da newsletter é fornecida por um provedor externo e, nesse sentido, efetuamos com esse prestador de serviços um contrato para o tratamento de dados.

Pode consultar mais informações sobre os nossos prestadores de serviços através do nosso [serviço de apoio ao cliente](https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home) (<https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home>) ou para o nosso Encarregado de proteção de dados.

O cliente pode opor-se, a qualquer momento, ao recebimento da newsletter e, portanto, ao processamento dos dados anteriormente mencionados. Pode também contactar o nosso serviço de Apoio ao Cliente, sem incorrer em mais custos além dos custos de transmissão de acordo com as tarifas básicas. A legalidade do tratamento de dados mantém-se inalterada, com base no consentimento prévio, até que nos faça saber da sua vontade de oposição. Se não deseja uma análise automatizada e uma análise do comportamento do utilizador associada à newsletter, deve cancelar a sua subscrição da newsletter. Até que tal aconteça, os dados serão armazenados a partir do momento em que subscreve a newsletter. Após o cancelamento da newsletter, armazenamos os dados de forma anónima e puramente para efeitos estatísticos. O fornecimento de dados pessoais não é solicitado, quer legalmente, quer contratualmente. No entanto, não é possível enviar ou receber a newsletter sem especificar o endereço de e-mail.

2. Meta público-alvo personalizado e Google Audience Match



No nosso site, tem a oportunidade de participar nos programas de marketing Custom Audience ou Audience Match. Isto permite-nos entrar em contacto consigo através de redes sociais e meios relevantes, compreender melhor as suas preferências de produtos e, se aplicável, apresentar publicidade personalizada com base nos seus interesses. Para tal, é necessário o seu consentimento, obtido através da nossa faixa de consentimento. Se o seu endereço de e-mail já tiver sido recolhido por outro cookie, será enviado, em formato hash, através de uma ligação automatizada (API de conversão) em tempo real aos nossos parceiros publicitários (redes sociais) para comparação. Caso não exista uma conta associada ao endereço de e-mail junto dos nossos parceiros, a entrada será eliminada imediatamente.

Os acordos de proteção de dados necessários foram estabelecidos com os parceiros publicitários.

Base jurídica: Art. 6.º, n.º 1, alínea a) do RGPD.

Para mais informações, consulte a secção B 2.5.

3. Disponibilidade do produto - notificação



Tem a opção de ser informado por e-mail sobre a disponibilidade de determinados produtos. Para esse fim, enviaremos informações individuais, mediante solicitação, se o produto desejado estiver novamente disponível para aquisição. Se após algumas semanas o produto que deseja ainda não estiver disponível, iremos notificá-lo e recomendar outros produtos ou cupões equivalentes.

Base jurídica: Artigo 6º, número 1, alínea a) RGPD.

Não partilhamos os dados com terceiros. Eliminamos automaticamente o seu endereço de e-mail da lista de disponibilidade de produtos ao fim de 95 dias.

4. Marketing (E-mail)

Dentro do que a lei permite e desde que celebre um contrato com a zooplus e especifique o endereço de e-mail, a zooplus tem o direito de usar esse endereço para publicidade direta dos seus bens ou serviços similares. Consequentemente, tem o direito de se opor ao uso do endereço de e-mail a qualquer momento, sem incorrer em mais custos além dos custos de transmissão de acordo com as tarifas básicas. A qualquer momento, pode contactar o nosso serviço de [Apoio ao Cliente \(https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home\)](https://support.zooplus.pt/pt-PT/support/home) para manifestar a sua oposição.

5. Marketing (correio postal)

Dentro do que a lei permite e desde que o destinatário não se oponha, a zooplus pode enviar publicidade postal. Para efeitos de impressão e envio destes materiais promocionais, cooperamos com prestadores de serviços que atuam como encarregados do tratamento.

O direito de se opor ao uso do endereço postal para publicidade permanece inalterado, a todo o momento.

E. Os seus direitos

Tem o direito de, a qualquer momento, solicitar confirmação se a zooplus está a fazer tratamento dos seus dados pessoais e quais são esses dados. Tem também o direito de pedir retificação, eliminação ou limitação do processamento de dados, bem como o direito de se opor ao tratamento de dados pessoais ou de revogar o consentimento ao tratamento de dados ou, ainda, de solicitar a transmissão de dados.

Para qualquer pedido de informação, revogação ou oposição ao tratamento de dados deve contactar o nosso serviço de apoio ao cliente ou para o nosso Encarregado de proteção de dados. Do mesmo modo, tem direito a apresentar queixa a uma entidade reguladora, caso se verifique a violação da sua privacidade. Pode visitar o nosso Portal dos Dados Pessoais em qualquer altura para exercer os seus direitos como titular dos dados:

Eu tenho conta de cliente zooplus

Eu não tenho conta de cliente zooplus

F. Notas sobre o direito de oposição ao tratamento de dados

Tem o direito de, a qualquer momento, por motivos decorrentes da situação específica, opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais, com base no Artigo 6º, número 1, alínea e) ou f) do RGPD, direito de oposição de acordo com o Artigo 21º RGPD. Interromperemos o tratamento dos seus dados pessoais, a menos que possamos demonstrar por motivos legítimos e imperiosos que tal supera os seus interesses, direitos e liberdades, ou se o tratamento for para fins de afirmação, exercício ou defesa de reivindicações legais. Se deseja exercer o seu direito de oposição, contacte o nosso serviço de apoio ao cliente ou visite o Portal dos Dados Pessoais

