

Informații privind confidențialitatea datelor în magazinul nostru

Stimați clienți ai zooplus și vizitatori ai website-ului nostru, protecția datelor dumneavoastră este foarte importantă pentru noi.

Explicațiile următoare au scopul de a vă aduce la cunoștință ce date colectăm și procesăm de la dumneavoastră în legătură cu utilizarea site-ului nostru și a magazinului, care poate fi accesat prin intermediul acestuia.

Prezentare pe scurt

1. Cine este responsabil pentru prelucrarea datelor?

Responsabil pentru prelucrarea datelor cu caracter personal de pe site este zooplus SE (denumit: zooplus), Herzog-Wilhelm-Str. 18, 80331 München. Aflați mai multe informații [aici](https://www.zooplus.ro/info/legal/imprint) (<https://www.zooplus.ro/info/legal/imprint>).

Responsabilul nostru cu protecția datelor, Dr. Philipp Herrmann, poate fi contactat prin Privacy Portal:

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

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

2. Ce date sunt procesate când vizitați site-ul nostru?

Când vizitați website-ul nostru, browserul dumneavoastră trimite diverse înregistrări serverelor noastre, care sunt necesare din punct de vedere tehnic pentru prezentarea paginilor noastre web și pentru a asigura stabilitate și securitate. Acestea sunt stocate în fișierele jurnal (așa-numitele logfiles). Și adresa IP este inclusă aici.

3. Site-ul utilizează cookie-uri?

Da. Pe site-ul nostru web sunt utilizate diverse cookie-uri. Informații detaliate despre modul în care funcționează, cum puteți șterge aceste cookie-uri sau împiedica stocarea lor, regăsiți în secțiunea referitoare la confidențialitatea datelor și în **Centrul de preferințe**.

4. Folosim instrumente de analiză pe site-ul nostru?

Da. Lucrăm cu diverși furnizori pentru a adapta și optimiza site-ul și ofertele. Informații detaliate despre acești furnizori de servicii, modul de funcționare a instrumentelor de analiză și modul de dezactivare a acestora pot fi, de asemenea, găsite în **Centrul de preferințe**.

Administrează cookie-uri

5. Site-ul folosește publicitate bazată pe utilizatori?

Da. Cooperăm cu furnizori de servicii care, printre altele, folosesc cookie-uri și ID-uri publicitare pentru a afișa publicitate bazată pe utilizatori și pe interese, pentru noi sau partenerii noștri de publicitate. Informații detaliate despre acești furnizori de servicii, modul în care funcționează instrumentele publicitare și cum să dezactivați aceste instrumente, găsiți, de asemenea, în **Centrul de preferințe**.

Administrează cookie-uri

6. Furnizăm datele dumneavoastră terților?

Nu. Nu transmitem datele dumneavoastră unor terți neautorizați. În plus, ne asigurăm că am încheiat contractele necesare pentru procesarea comenzilor cu furnizori externi.

7. Pe cine puteți contacta dacă aveți întrebări?

Dacă aveți întrebări cu privire la protecția datelor, contactați serviciul nostru pentru clienți sau responsabilul nostru cu protecția datelor.

Așteptăm cu nerăbdare întrebările dumneavoastră prin Privacy Portal

[Am cont de client 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)

[Nu am cont de client 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. Cum îmi pot retrage consimțământul sau mă pot opune procesării conform GDPR?



Vă prezentăm aici un sumar al opțiunilor dumneavoastră. Mai multe informații pot fi găsite mai jos, în secțiunea privind protecția datelor.

- a. Cookie-uri, Custom Audience și tehnologii similare - Vizitați Centrul de preferințe din aplicație sau de pe website-ul nostru. Din păcate, nu putem gestiona setările pentru dumneavoastră, pentru că acestea sunt setări specifice dispozitivului.
- b. Notificări push (doar aplicații) - În funcție de dispozitivul dumneavoastră mobil, vă puteți modifica setările direct în aplicație sau în setările sistemului. Din păcate, nu putem gestiona setările pentru dumneavoastră, pentru că acestea sunt setări specifice dispozitivului.
- c. E-mail - Pentru a vă opune sau a vă retrage consimțământul, puteți da clic oricând pe linkul de dezabonare dintr-un e-mail primit. Dacă aveți cont la noi, puteți modifica direct setările pentru newsletter din contul propriu. Dacă doriți doar e-mailuri cu privire la comenzile și contul zooplus, puteți contacta oricând la serviciul nostru pentru clienți.
- d. Poștă - Dacă nu doriți publicitate poștală, puteți contacta oricând serviciul nostru pentru clienți.

Altele - Dacă doriți să revocați orice alt consimțământ, să ștergeți datele sau să vă opuneți procesării, puteți contacta în orice moment serviciul nostru pentru clienți sau puteți vizita Privacy Portal:

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

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

Informații privind confidențialitatea

A. Informații generale privind protecția datelor la zooplus

1. Domeniu de aplicație și definiții



1.1 Politica de confidențialitate include informațiile din art. 13 GDPR privind procesarea datelor în contextul accesării site-ului nostru și utilizării magazinului, care poate fi accesat prin intermediul acestuia.

1.2 Informații despre natura și scopul datelor în legătură cu utilizarea funcțiilor de contact (https://www.zooplus.ro/contact_us), de pe website (asistență pentru clienți), serviciilor noastre pentru comunitate (Community Services), platforma de aplicații și prezența noastră în social-media pot fi găsite separat, în portalul corespunzător, sau când utilizați aplicația respectivă.

1.3 În ceea ce privește legăturile către paginile unor terți, nu avem nici influență, nici control asupra conținutului și reglementărilor locale de protecție a datelor. Vă recomandăm să verificați informațiile referitoare la protecția datelor ale respectivelor website-uri, pentru a stabili dacă și în ce măsură datele personale sunt colectate, procesate, utilizate sau puse la dispoziția terților.

1.4 Textul complet al Regulamentului general privind protecția (GDPR), inclusiv definiții și explicații, poate fi găsit la [acest link](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2016.119.01.0001.01.ROM&toc=OJ%3AL%3A2016%3A119%3AFULL). (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L_.2016.119.01.0001.01.ROM&toc=OJ%3AL%3A2016%3A119%3AFULL).

2. Locul de stocare a datelor



2.1 Toate datele cu caracter personal pe care le colectăm și prelucrăm prin intermediul site-ului și magazinului nostru sunt stocate și securizate atât pe serverele locale din Germania, cât și la Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), un furnizor specializat de servicii cloud. Datorită măsurilor tehnice și organizatorice, AWS garantează cea mai mare protecție posibilă a datelor clienților și utilizatorilor împotriva pierderilor și accesului neautorizat. În acest context, în cazul în care este necesar transferul datelor dumneavoastră în afara UE/SEE, acest lucru se va realiza numai pe baza unei decizii de adecvare valide sau prin încheierea unor clauze contractuale standard.

2.2 Scopul acestei prelucrări de date este găzduirea serverelor noastre web și a bazelor de date, precum și salvarea datelor (backup) pe baza unui contract corespunzător de procesare a comenzilor.

3. Prelucrarea datelor din concernul zooplus



3.1 zooplus are mai multe filiale și sucursale în Europa. Singurul responsabil pentru protecția datelor, precum și pentru respectarea și garantarea măsurilor tehnice și organizatorice pentru protecția datelor dumneavoastră cu caracter personal este zooplus SE, cu sediul în München (Germania).

3.2 Pentru a asigura controlul procesului la nivelul întregului concern și serviciul pentru clienți, datele sunt, de asemenea, puse la dispoziția filialelor și sucursalelor, pe baza unui contract de prelucrare a comenzilor corespunzător (art. 28 GDPR), iar aceste companii sunt obligate să proceseze date cu caracter personal numai conform instrucțiunilor și sub responsabilitatea zooplus. Nu există stocare de date locală de către aceste companii.

3.3 Zooplus procesează, de asemenea, date în așa-numita responsabilitate partajată cu compania bitiba GmbH. Baza pentru aceasta este un contract complet în conformitate cu art. 26 GDPR, care reglementează responsabilitățile și competențele fiecăreia dintre aceste două societăți. Mai multe informații despre acestea puteți afla contactând serviciul nostru pentru clienți sau responsabilul nostru pentru protecția datelor.

4. Servicii IT generale



Colaborăm cu diverși furnizori de servicii IT, care ne întrețin infrastructura IT și dezvoltă continuu tehnologiile (de securitate). Accesul acestora la datele cu caracter personal în timpul activității lor se desfășoară întotdeauna sub supravegherea zooplus și se oferă garanția că nu există date cu caracter personal stocate în afara zooplus. Dacă, în acest context, este necesar să transferați datele dumneavoastră în afara UE/SEE, acest lucru se va face numai pe baza unei decizii de adecvare valabile sau a unor clauze contractuale standard.

Temei legal: Art. 6 Alin. 1 lit. f) GDPR

5. Drepturile persoanelor vizate în contextul prelucrării datelor



Dacă doriți să vă exercitați drepturile pe care le aveți în calitate de persoană vizată, prelucrăm datele dumneavoastră separat de alte activități de prelucrare a datelor pentru a vă procesa și a îndeplini solicitarea.

În scopul identificării, avem nevoie în special de nume și prenume și nume, adresă, adresa de email și datele comenzii dumneavoastră.

În scopul îndeplinirii solicitării: pentru a vă procesa cererea verificată, trebuie să procesăm și datele referitoare la dumneavoastră care sunt incluse în solicitare.

Temei legal: Art. 6 Alin. 1 lit. c) GDPR

Transmitem datele de mai sus furnizorului nostru de servicii tehnologice, Onetrust Technology Limited, pe baza unui contract corespunzător pentru procesarea comenzilor (Art. 28 GDPR).

În acest context, în cazul în care este necesar să transferați datele dumneavoastră în afara UE/SEE, acest lucru se va face numai pe baza unei decizii de adecvare valide sau prin încheierea unor clauze contractuale standard.

Indiferent de orice date existente ale clientului sau comenzii, stocăm separat datele referitoare la solicitarea dumneavoastră, în scopul îndeplinirii drepturilor dumneavoastră în calitate de persoană vizată și pentru a garanta obligațiile de documentare și verificare (Art. 5 Alin. 2 GDPR). Perioada de păstrare a datelor depinde de cerințele legale relevante.

6. Transferul de date către autorități și instanțe



zooplus primește uneori solicitări din partea autorităților naționale și internaționale (de exemplu, poliția, procurorii și autoritățile vamale) și a instanțelor în legătură cu (printre altele) informații privind datele personale. Toate aceste solicitări privind protecția datelor sunt întotdeauna analizate critic de către noi. Solicitățile acestor autorități și instanțe sunt îndeplinite numai dacă există un temei juridic adecvat (de exemplu, în cazul obligațiilor legale, art. 6 alin. 1 lit. c) GDPR) sau dacă există un interes legitim care depășește interesul sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate.

Temei legal:

Art. 6 Alin. 1 lit. c) GDPR

Art. 6 Alin. 1 lit. f) GDPR

Pentru a procesa aceste cereri, transmitem datele furnizorului de servicii tehnologice menționat mai sus, Onetrust Technology Limited. Pentru mai multe informații, vă rugăm să consultați secțiunea A 5 de mai sus

B. Procesarea datelor când vizitați website-ul nostru

1. Logfiles



Când vizitați website-ul, din motive tehnice, zooplus colectează așa-numitele date de acces și le stochează într-un fișier jurnal (așa-numitele logfiles). Pe lângă adresa IP, fișierul de înregistrare va conține numele paginii web accesate, fișierul solicitat, data și ora, cantitatea de date transferate și mesajul despre accesarea cu succes, tipul și versiunea browser-ului, sistemul de operare, așa-numitul sistem referrer URL (pagina vizitată anterior) și furnizorul solicitant stocat.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. f) GDPR

Nu împărtășim aceste informații cu terțe părți, iar fișierele jurnal vor fi șterse automat la două (2) luni de la colectare. Cu toate acestea, adresa IP este anonimată și stocată în scopuri administrative (tehnice) și legate de securitate. Colectarea datelor este necesară exclusiv pentru funcționarea tehnică a website-ului nostru.

2. Cookie-uri & pixeli



Pe lângă fișierele jurnal, atunci când vizitați website-ul nostru și folosiți serviciile disponibile pe acesta, sunt utilizate și cookie-uri și tehnologii similare (de exemplu, pixeli). Aici se pot aplica reglementări legale suplimentare care nu necesită o referință personală, dar care se bazează, de exemplu, pe accesul la date de la dispozitivele finale (în Germania, de exemplu, se aplică Legea privind protecția datelor digitale în telecomunicații TDDDG). Detalii despre cookie-uri și tehnologiile utilizate la accesarea website-ului nostru, durata de stocare a acestora și informații despre cum puteți șterge datele colectate aici, pot fi găsite în Centrul de preferințe. Vă rugăm să rețineți că o dezactivare generală a cookie-urilor poate duce la restricții funcționale ale website-ului nostru.

Se disting următoarele tipuri de cookie-uri:

2.1 Cookie-uri absolut necesare

Aceste cookie-uri sunt necesare pentru ca site-ul să funcționeze și nu pot fi dezactivate în sistemele dumneavoastră. Informații suplimentare găsiți în **Centrul de preferințe**.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. f) GDPR.

2.2 Cookie-uri de performanță

Aceste cookie-uri ne permit să evaluăm accesările și vizitele în magazinul nostru online, pentru a măsura și îmbunătăți performanța website-ului nostru. Toate informațiile colectate de aceste cookie-uri sunt agregate și, prin urmare, anonime. Găsiți informații suplimentare în **Centrul de preferințe**.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. a) GDPR.

2.3 Cookie-uri funcționale

Cu aceste cookie-uri putem oferi funcționalități extinse și opțiuni de personalizare. Acestea pot fi setate de noi sau de furnizorii terți, ale căror servicii le folosim pe website-ul nostru. Găsiți informații suplimentare în **Centrul de preferințe**.

Temei egal: Art. 6 alin. 1 lit. f) GDPR.

2.4 Cookie-uri de marketing

Aceste cookie-uri pot fi setate de partenerii noștri publicitari prin intermediul website-ului nostru. Ele pot fi utilizate de aceste companii pentru a crea un profil al intereselor dumneavoastră și pentru a vă afișa reclame relevante pe alte website-uri. Nu stochează în mod direct date cu caracter personal, ci se bazează pe o identificare unică a browser-ului și dispozitivului dumneavoastră de internet. Pentru mai multe informații, consultați **Centrul de preferințe**.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. a) GDPR.

Administrează cookie-uri

2.5 Parteneri media externi - Listă clienți

Folosim mecanisme speciale pentru publicitatea afișată utilizatorilor și clienților noștri. Profilele existente ale partenerilor noștri de publicitate sunt optimizate folosind adrese de email (criptate) (așa-numitele liste de clienți), ceea ce permite o abordare țintită folosind reclame bazate pe interese.

Temei egal: Art. 6 alin. 1 lit. a) GDPR.

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

3. Plugin-uri

Website-urile noastre folosesc plugin-uri care sunt utilizate, de obicei, pentru a interacționa cu alte servicii sau site-uri (furnizori plug-in). Folosim așa-numita soluție „Shariff” (Shariff Wrapper) care vă permite să determinați dacă și când datele sunt transmise operatorilor rețelelor respective. Doar dacă faceți clic pe butonul respectiv (benevol), browser-ul dumneavoastră se conectează la serverele rețelei respective.

Vă rugăm să rețineți că zooplus este responsabil numai pentru colectarea adresei IP prin utilizarea plugin-ului. În ceea ce privește colectarea ulterioară de către furnizori, aceștia sunt responsabili, în temeiul legislației, de protecția datelor, inclusiv de durata stocării acestora.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. a) GDPR.

În plus față de adresa IP pe care o colectăm, furnizorul de plugin-uri poate utiliza și propriile dumneavoastră date personale (disponibile la furnizor) în scopul de a face publicitate (inclusiv pentru terți), cercetare de piață și/sau design personalizat al propriului site și de a informa alți utilizatori ai rețelei respective despre activitățile dumneavoastră pe website-ul nostru. Furnizorul acționează aici ca responsabil pentru protecția datelor, pentru că nu cunoaștem momentul în care ați făcut clic pe butonul respectiv și nici în ce măsură furnizorul utilizează datele astfel obținute. Mai multe informații despre scopul și domeniul de aplicare a procesării datelor de către furnizorii de plugin, precum și informații despre exercitarea drepturilor dumneavoastră (de exemplu, informații și obiecții), pot fi găsite în informațiile privind protecția datelor de mai jos.

Detalii despre plugin-uri, precum și informații despre protecția datelor pot fi găsite la următorii furnizori:

- **Facebook** (<https://ro-ro.facebook.com/about/privacy>).
- **Instagram** (<https://help.instagram.com/519522125107875>).
- **Pinterest** (<https://policy.pinterest.com/en/privacy-policy>).
- **Youtube** (<https://policies.google.com/privacy>).

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

4. Captcha



Utilizăm servicii captcha pe website-ul nostru pentru a ne proteja magazinul de spam și de utilizarea abuzivă de către solicitări automate și roboți. Serviciul verifică dacă vizitatorul website-ului este o ființă umană.

Serviciile Captcha utilizate sunt executate ca un Captcha invizibil (Invisible Captcha) pe paginile noastre și procesează adresa dumneavoastră de IP pentru executare corectă. După verificare, adresa dumneavoastră IP este anonimată.

Acolo unde este necesar, au fost încheiate contracte corespunzătoare de prelucrare a comenzilor cu acești furnizori de servicii.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. f) GDPR.

C. Procesarea datelor când utilizați magazinul online

1. Înregistrarea și utilizarea contului „my zooplus“



Când deschideți un cont de utilizator la prima comandă, colectăm următoarele informații:

- date de înregistrare (ex. nume și prenume, adresă, adresă de e-mail); date de logare (adresă de e-mail, parolă); date despre client (adresă de facturare, adresă de livrare); date de conectare (adresă IP).

De asemenea, aveți opțiunea de a crea un cont de utilizator în cadrul aplicației noastre și al altor servicii pentru comunitate selectate (Community Services), independent de procesul de comandă. Și în acest caz, prelucrăm:

- date de înregistrare (nume și prenume, adresă de e-mail, parolă), date de conectare (adresă IP).

Procesăm aceste date pentru a vă oferi acces la contul dumneavoastră de utilizator (my zooplus). Datele de autentificare servesc la verificarea contului de client. Prin contul „my zooplus“ vă puteți verifica comenzile și puteți gestiona datele și setările. Acest lucru include, de exemplu, posibilitatea de a specifica preferințele de livrare, plată și newsletter, vizualiza istoricul comenzilor și accesa programul de de zoopuncte.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. b) GDPR.

Datele nu vor fi transmise către terți neautorizați. Stocăm aceste date pe durata contului dumneavoastră de client (my zooplus), cu excepția cazului în care ne solicitați să le ștergem înainte și nu există alte obligații legate de stocare. Furnizarea datelor cu caracter personal de mai sus este prevăzută în contract, în caz contrar, utilizarea contului de client și administrarea contului dumneavoastră nu sunt posibile.

2. Procesul de comandă & livrarea



Procesăm următoarele date în legătură cu comanda, plata și livrarea:

- date despre client (ex. nume și prenume, adresă de e-mail, adresă de facturare, adresă de livrare, număr de telefon, ID client), date de conectare (adresă IP); date de plată (ex. informații de plată).

Prelucrăm datele în contextul unei comenzi pentru a prelua și procesa comanda dumneavoastră cu ajutorul datelor furnizate, pentru a adapta selecția produsului în funcție de preferințele dumneavoastră și pentru a face recomandări adecvate.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. b) GDPR.

Datele nu vor fi transmise către terți neautorizați. Oferim informații despre adresa dumneavoastră, de livrare, adresa de e-mail și, dacă este cazul, numărul de telefon către companiile de logistică și de transport (vezi Logistică și transport). Stocăm datele colectate pentru executarea contractului pe durata relației contractuale, cu excepția cazului în care ne solicitați ștergerea înainte, dar cel puțin până la expirarea cererilor legale de garanție. După expirarea acestor perioade, păstrăm informațiile cerute de legislația comercială și fiscală privind relația contractuală pentru perioadele specificate de lege.

2.1 Logistică și transport

Pentru a ține clienții la curent cu privire la livrare, zooplus trimite companiei de livrare aferente adresa de e-mail și – dacă este menționat și/sau necesar – numărul de telefon furnizat. Acest lucru vă permite să aflați stadiul livrării atât de la zooplus, cât și de la partenerii noștri de transport. zooplus dorește un echilibru între interesele clienților și interesele proprii, mai ales că societățile de livrare oferă cel mai înalt grad de protecție a datelor cu caracter personal și folosesc datele exclusiv în scopul transportului. Detalii despre companiile noastre de logistică și partenerii de transport pot fi găsite [aici](https://www.zooplus.ro/content/shippingcosts) (<https://www.zooplus.ro/content/shippingcosts>).

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. f) GDPR.

2.2 Tranzacții de plată

În funcție de metoda de plată aleasă (<https://www.zooplus.ro/info/legal/terms#8.-modalit%C4%83%C8%9Bi-de-plat%C4%83-%C8%99i-cupoane>), de dumneavoastră, informațiile de plată necesare vor fi transmise furnizorului de servicii de plată corespunzător. În special pentru plățile cu cardul de credit apelăm la furnizori de servicii certificați și specializați PCI-DSS.

Acolo unde este necesar, au fost încheiate contracte de prelucrare a comenzilor cu prestatorii de servicii de plată. În toate celelalte cazuri se aplică următoarele: Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. b) GDPR

Pentru detalii despre furnizorii cu care cooperăm și care acționează ca așa-numiți procesatori și, în unele cazuri, drept companii responsabile cu protecția datelor, puteți contacta, în orice moment, serviciul nostru pentru clienți sau responsabilul nostru cu protecția datelor.

Stocăm aceste date pe durata existenței contului dumneavoastră de client (my zooplus), cu excepția cazului în care ne solicitați să le ștergem înainte și nu există alte obligații legate de stocare. Furnizarea datelor cu caracter personal, menționată mai sus, este prevăzută prin contract, în caz contrar, utilizarea contului de client și administrarea acestuia nu sunt posibile.

În ceea ce privește durata stocării datelor respective, vă rugăm să contactați furnizorul respectiv.

2.3 Evaluarea bonității

zooplus le permite clienților să achiziționeze bunuri utilizând diverse metode de plată. În acest sens, zooplus este autorizat să utilizeze informațiile furnizate pentru a calcula o probabilitate de neplată (scor intern). Datele

utilizate în contextul scorului intern rezultă, în special, dintr-o combinație a următoarelor categorii de date:

- date de adresă (adresă de facturare, adresă de livrare), vârstă, condiții de plată dorite, ruta comenzii și categoriile de produse.

În plus, în cazul metodelor de plată - cumpărare pe factură și debit direct-, zooplus are dreptul să obțină informații privind bonitatea clientului de la o agenție externă de credit. În acest scop, prelucrăm următoarele date:

- Datele clientului (nume și prenume, adresă de e-mail, adresă, adresă de facturare, adresă de livrare, ID client).

Puteți afla detalii despre furnizori utilizați de la serviciul nostru pentru clienți sau la responsabilul nostru cu protecția datelor.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. f) GDPR.

2.4 Prevenirea fraudei

zooplus folosește informații despre comenzile suspecte (de exemplu, comanda simultană a unui număr mare de produse la aceeași adresă folosind conturi diferite de clienți), pentru a evita neplata și pentru a proteja clienții de utilizarea necorespunzătoare a conturilor sau identității lor. Această evaluare a riscurilor cu privire la probabilitatea unei tentative de fraudă ia în considerare, printre altele, dacă terminalul s-a conectat prin intermediul unor furnizori de servicii diferiți, dacă terminalul are o geofrecvență care se schimbă des, câte tranzacții au fost efectuate prin intermediul terminalului și dacă este utilizată o conexiune proxy.

Sunt procesate următoarele date:

- date despre client (nume și prenume, adresă de e-mail), date de facturare (adresă de facturare, adresă de livrare, informații de plată), ID-ul clientului, date de conectare (adresa IP, informații despre browser)

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. f) GDPR

zooplus este obligat prin lege să asigure autentificarea clientului (3DS2) ca parte a procesului de plată, inclusiv transmiterea criptată a acestor informații de plată către băncile în cauză.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. c) GDPR.

În contextul prevenirii fraudei, colaborăm cu diferiți furnizori. Detalii despre furnizorii care sunt responsabili pentru domeniul de aplicare și durata stocării datelor puteți obține de la serviciul nostru pentru clienți sau de la responsabilul nostru pentru protecția datelor.

3. Verificarea listei de sancțiuni



Datorită prevederilor legale ale Uniunii Europene, zooplus nu livrează bunuri către persoane care se află pe așa-numitele liste de sancțiuni (grupări și organizații teroriste, teroriști). În acest scop, numele și adresele de facturare sunt comparate cu listele de sancțiuni. Un document de identificare solicitat de la dumneavoastră în acest context (de exemplu, pașaport sau carte de identitate) va fi prelucrat exclusiv pentru îndeplinirea obligației noastre legale. Nu există prelucrare de date dincolo de interogare.

4. Programul de fidelitate



Programul de fidelitate este un program de loializare, care permite clienților înregistrați să obțină zooPuncte pe baza cumpărăturilor. Programul de fidelitate este o parte integrantă a relației contractuale dintre client și zooplus. zooPunctele pot fi răscumpărate pentru achiziții. În acest caz se procesează următoarele date:

- date despre client (adresă de e-mail, numărul clientului, istoricul comenzilor)

Procesăm aceste date doar pentru a vă oferi acces la acest program de fidelitate. Datele nu sunt legate de alte date sau stocate într-un profil separat. Clientul primește informații despre programul de fidelitate după înregistrare și este ulterior informat în mod regulat prin e-mail cu privire la situația și expirarea zooPunctelor.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. b) GDPR.

Datele nu vor fi transmise terților. Stocăm aceste date pe durata existenței contului dumneavoastră de client (my zooplus). Dacă nu mai doriți să primiți notificări prin e-mail cu privire la situația zooPunctelor, este suficient să trimiteți o notificare utilizând opțiunea de contact stocată în e-mail.

5. Preferințe privind produsele



În legătură cu utilizarea contului „my zooplus” și a comenzilor dumneavoastră, stocăm informații cu ajutorul cărora putem trage concluzii despre preferințele dumneavoastră, reușind astfel să facem procesul de cumpărare mai plăcut și mai confortabil pentru dumneavoastră. Puteți ajusta în mod independent procesarea datelor și setările prin intermediul contului dumneavoastră „my zooplus”. Datele procesate în acest caz sunt următoarele:

- numărul clientului, istoricul comenzilor, servicii de livrare preferate, metodă de plată preferată

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. f) GDPR.

Datele nu vor fi transmise terților. Stocăm aceste date pe durata existenței contului dumneavoastră de client (my zooplus), cu excepția cazului în care ne solicitați să le ștergem. Furnizarea datelor cu caracter personal menționate mai sus nu este prevăzută nici prin contract, nici prin lege.

6. Comportamentul de cumpărare și crearea de profiluri



Dorim să vă oferim o experiență optimă de cumpărare și oferte individuale și promoții speciale, bazate pe achizițiile și căutările dumneavoastră de produse. În acest scop, analizăm comportamentul de cumpărare și de utilizator din magazinul nostru, procesând intern numărul de client, articolul căutat sau comandat, coșul de cumpărături, precum și istoricul comenzilor. Rezultatul acestor analize nu are consecințe legale sau negative pentru dumneavoastră. Dreptul de a obiecta în orice moment față de crearea de profiluri asociate nu este afectat.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. f) GDPR

6.1 Planul de economii zooplus

Ca parte a ofertei de creare a planului de economii zooplus, evaluăm istoricul achizițiilor și preferințele dumneavoastră în ceea ce privește produsele din magazinul nostru. În funcție de numărul și dimensiunea comenzii, vi se poate oferi așa-numitul plan de economii zooplus pentru a primi reduceri speciale.

6.2 Recomandare de produse zooplus

Pe baza informațiilor din contul „my zooplus” și a achizițiilor pe care le faceți, putem adapta selecția de produse în funcție de preferințele dumneavoastră și vă putem face recomandări adecvate. Și în acest sens, considerăm că este important să ne asigurăm că informațiile sunt procesate în mod optim și că serviciile noastre sunt îmbunătățite în permanență.

7. Sondaje în rândul clienților



În scopul evaluărilor făcute de clienți și al managementului intern al calității, utilizăm software-ul [Google Customer Review](https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=ro) (<https://support.google.com/merchants/answer/7124326?hl=ro>) pe site-urile noastre. Astfel, dorim să vă oferim oportunitatea de a vă evalua achiziția. Google nu primește datele despre clienții din baza noastră de date. Se vor transmite doar numărul de comandă și numărul clientului, precum și adresa de e-mail.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. a) GDPR.

8. Animalul meu de companie



Aveți opțiunea de a crea un profil pentru animalele dumneavoastră de companie. Datele sunt folosite pentru crearea de profiluri, personalizare și în scopuri publicitare pe toate canalele pentru care zooplus are acordul dumneavoastră documentat în conformitate cu Art. 6 Abs. 1 lit. a) GDPR sau dacă nu v-ați retras consimțământul în conformitate cu Art 6 Alin. 1 lit. f) GDPR. Vă puteți retrage oricând consimțământul pentru utilizarea datelor personale, modificând setările din profilul animalului de companie.

Temei legal: Art. 6 Alin. 1 lit. a) GDPR.

9. Favorite



Aveți opțiunea de a crea o listă de dorințe cu produsele marcate. Salvăm aceste date și produse în contul dumneavoastră de client atunci când sunteți conectat. Datele vor fi folosite doar pentru a vă crea lista de dorințe și pentru a o păstra pregătită pentru dumneavoastră.

Temei legal: Art. 6 Alin. 1 lit. b) GDPR.

10. Evaluarea produselor



Toți clienții și oaspeții au posibilitatea de a evalua voluntar produsele de pe site-ul nostru acordându-le stele și de a lăsa o recenzie scrisă a produsului. În acest caz, prelucrăm următoarele date cu caracter personal:

- numele dumneavoastră, adresa de e-mail și conținutul

Puteți decide singur dacă numele dumneavoastră poate fi afișat împreună cu evaluarea pe site. Evaluarea nu va fi atribuită contului dumneavoastră de client. În acest context, adresa dumneavoastră de e-mail va fi utilizată doar pentru a clarifica orice întrebări referitoare la evaluare.

Temei legal: Art.6, alin.1, lit. a) GDPR.

O evaluare trimisă poate fi ștearsă în orice moment prin intermediul serviciului nostru pentru clienți. Informații suplimentare pot fi găsite în secțiunea noastră de Termeni și condiții pentru evaluările de produse.

D. Procesarea datelor în comunicarea cu clienții

1. Newsletter



Dacă vă abonați la newsletter-ul nostru, vă vom procesa doar adresa de e-mail. Datele vor fi utilizate exclusiv pentru a vă oferi informații despre produse și campanii zooplus la intervale regulate, în funcție de zona de interes aleasă.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. a) GDPR.

Când primiți newsletter-ul, folosim așa-numitele web-beacons, sau pixeli de urmărire, care ne ajută să determinăm dacă ați primit newsletter-ul sau l-ați deschis sau dacă ați dat clic pe link-urile din el. Cu datele astfel obținute, creăm un profil de utilizator pentru a adapta newsletter-ul la interesele dumneavoastră individuale. Conectăm aceste date prin intermediul pixelilor de urmărire cu acțiunile pe care le-ați întreprins pe site-ul nostru.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. a) GDPR.

Dacă pe lângă newsletter ați creat și un cont de client zooplus cu aceeași adresă de e-mail, newsletter-ul va fi personalizat în conformitate cu consimțământul dumneavoastră și, astfel, vi se va adresa cu numele și prenumele stocate.

Temei legal: Art.6 alin. 1, lit. a) GDPR

Nu transmitem datele cu caracter personal pe care ni le furnizați atunci când vă înregistrați la newsletter către terți neautorizați. Cu toate acestea, newsletter-ul este furnizat de un furnizor extern, motiv pentru care avem un contract pentru procesarea datelor de comandă cu acesta.

Detalii despre furnizor aflați de la service@zooplus.ro sau de la responsabilul nostru cu protecția datelor.

Vă puteți opune oricând cu privire la primirea newsletter-elor și, astfel, la procesarea datelor menționate anterior, sau, în acest scop, contactați serviciul nostru de relații cu clienții (https://www.zooplus.ro/contact_us), fără a suporta alte costuri în afara costurilor de transmitere conform tarifelor de bază. Legalitatea procesării pe baza consimțământului până la revocarea dumneavoastră rămâne neafectată. Dacă nu doriți o evaluare și o analiză automată a comportamentului de utilizator în legătură cu newsletter-ul, trebuie doar să vă dezabonați. Până atunci, datele vor fi stocate atât timp cât sunteți abonat la newsletter. După dezabonare, salvăm datele

pur statistic și anonim. Furnizarea de date cu caracter personal nu este impusă prin lege sau prin contract. Cu toate acestea, nu este posibil să trimiteți sau să primiți newsletter-ul fără a specifica adresa de e-mail.

2. Meta Custom Audience și Google Audience Match

Pe website-ul nostru, vi se oferă posibilitatea de a participa la programele de marketing **Custom Audience** (<https://www.facebook.com/business/help/341425252616329?id=2469097953376494>) sau **Audience Match** (<https://support.google.com/google-ads/answer/6379332?hl=ro>). Acest lucru ne permite să luăm legătura cu dumneavoastră prin intermediul rețelelor și mediilor sociale relevante, să vă înțelegem mai bine preferințele privind produsele și, dacă este necesar, să afișăm publicitate bazată pe interese. Acest lucru necesită consimțământul dumneavoastră prin intermediul bannerului nostru de consimțământ. Dacă adresa dumneavoastră de e-mail a fost deja colectată într-un alt cookie, aceasta va fi trimisă criptată prin intermediul unei conexiuni automate (Conversion API) în timp real către partenerii noștri de publicitate (Social Media) pentru comparație. Dacă nu aveți un cont care să corespundă adresei de e-mail la partenerii de publicitate, înregistrarea va fi ștearsă imediat.

Contractele necesare privind protecția datelor au fost încheiate cu partenerii publicitari.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. a) GDPR.

Mai multe informații și la secțiunea B 2.5

3. Disponibilitatea produsului – notificare

Aveți opțiunea de a fi informați prin e-mail despre disponibilitatea anumitor produse. În acest scop, vă vom trimite o unică notificare despre faptul că produsul dorit este din nou pe stoc. Dacă după câteva săptămâni produsul dorit nu este disponibil, vă vom informa și, dacă este necesar, vă vom oferi alte recomandări de produse adecvate sau vouchere.

Temei legal: Art. 6 alin. 1 lit. a) GDPR.

Nu transmitem datele către terți. Vom șterge automat adresa dumneavoastră de e-mail din lista de disponibilitate a produsului respectiv după 95 de zile.

4. Marketing (e-mail)

În măsura permisă de lege și în situația în care încheiați un contract cu zooplus și vă specificați adresa de e-mail, zooplus are dreptul să utilizeze această adresă pentru marketing direct al propriilor produse sau servicii similare. Aveți dreptul de a vă opune utilizării adresei de e-mail în orice moment, fără a mai suporta alte costuri în afară de acela generat în funcție de tarifele de bază ale operatorilor de servicii internet și date. Puteți contacta oricând serviciul nostru pentru clienți pentru a vă dezabona.

5. Marketing (poștă)

În măsura în care este permis de lege și dacă destinatarul nu s-a opus primirii, zooplus vă poate trimite publicitate poștală. În scopul tipăririi și expedierii acestor materiale promoționale, lucrăm cu furnizori de servicii în calitate de procesatori. Dreptul dumneavoastră de a vă opune în orice moment utilizării adresei în scopul publicității rămâne neafectat.

E. Drepturile dumneavoastră

Aveți dreptul de a solicita confirmare de la zooplus în orice moment dacă procesăm datele dumneavoastră personale și dreptul la informații despre aceste date cu caracter personal. În plus, aveți dreptul la rectificarea, ștergerea și limitarea procesării datelor, precum și dreptul de a vă opune în orice moment procesării datelor cu caracter personal sau de a revoca consimțământul pentru procesarea datelor în orice moment sau de a solicita transmiterea datelor.

Toate cererile de informații, revocările sau obiecțiile la procesarea datelor trebuie direcționate prin e-mail către serviciul nostru pentru clienți sau către responsabilul nostru cu protecția datelor. În plus, aveți dreptul de a face plângere la o autoritate de supraveghere în cazul încălcării confidențialității datelor. Puteți vizita oricând Privacy Portal pentru a vă exercita drepturile în calitate de persoană vizată:

Am cont de client zooplus

Nu am cont de client zooplus

F. Informații privind dreptul special la opoziție

Aveți dreptul în orice moment, din motive care țin de situația dumneavoastră particulară, de a împiedica procesarea datelor cu caracter personal care vă privesc, pe baza art. 6 alin. 1 lit. e) sau f) GDPR și formula opoziție în conformitate cu art. 21 GDPR. Vom înceta procesarea datelor dumneavoastră cu caracter personal dacă putem dovedi motive legitime și imperioase în ceea ce privește procesarea, care depășesc interesele, drepturile și libertățile dumneavoastră sau în care procesarea are scopul de a susține, exercita sau apăra drepturile legale. Dacă doriți să vă exercitați dreptul la opoziție, trimiteți un e-mail către serviciul nostru pentru clienți sau vizitați Privacy Portal.

Versiune actualizată la data de 18 octombrie 2024.