

Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων



Αγαπητοί πελάτες της zooplus, αγαπητοί επισκέπτες της ιστοσελίδας μας, η προστασία των προσωπικών δεδομένων σας αποτελεί για εμάς πρωταρχικό ζήτημα. Με την ακόλουθη δήλωση σας ενημερώνουμε ποια προσωπικά δεδομένα σας συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε όσον αφορά τη χρήση της ιστοσελίδας μας ή του καταστήματος που είναι προσβάσιμο μέσω αυτής.

Γρήγορη Επισκόπηση

1. Ποιος είναι υπεύθυνος για την επεξεργασία δεδομένων;



Υπεύθυνη για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων μέσω της ιστοσελίδας είναι η zooplus AG (εφεξής: zooplus), η οποία εδρεύει στη διεύθυνση Sonnenstraße 15, 80331 Μόναχο. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε [εδώ](#).

Με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της zooplus μπορείτε να επικοινωνείτε μέσω e-mail στη διεύθυνση ph@hwdata.de.

2. Ποια δεδομένα επεξεργάζονται όταν επισκέπτεστε τον ιστότοπό μας;



Όταν επισκέπτεστε τον ιστότοπό μας, το πρόγραμμα περιήγησης στέλνει διάφορα αρχεία δεδομένων στους διακομιστές μας, τα οποία είναι απαραίτητα από τεχνικής άποψης για την προβολή των ιστοσελίδων μας και για τη διασφάλιση της σταθερότητας και της ασφάλειας. Αυτά αποθηκεύονται σε αρχεία καταγραφής (log files), στα οποία ανήκει και η διεύθυνση IP.

3. Χρησιμοποιούνται cookies στον ιστότοπο;



Ναι. Στον ιστότοπό μας χρησιμοποιούνται διάφορα cookies. Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με το πως λειτουργούν αυτά τα cookies, πως μπορείτε να τα διαγράψετε ή να αποτρέψετε την αποθήκευσή τους, μπορείτε να βρείτε στο Κέντρο προτιμήσεων απορρήτου.

4. Χρησιμοποιούνται εργαλεία ανάλυσης στον ιστότοπο;



Ναι. Συνεργαζόμαστε με διάφορους παρόχους για να σχεδιάζουμε και να βελτιστοποιούμε τον ιστότοπο και τις προσφορές μας ανάλογα με τις ανάγκες. Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με αυτούς τους παρόχους υπηρεσιών, τον τρόπο λειτουργίας των εργαλείων ανάλυσης και τους τρόπους απενεργοποίησης αυτών των εργαλείων, μπορείτε να βρείτε στο Κέντρο προτιμήσεων απορρήτου.

5. Υπάρχει διαφήμιση που προορίζεται για το χρήστη;



Ναι. Συνεργαζόμαστε με παρόχους υπηρεσιών που μ.ά. μπορούν να χρησιμοποιούν cookies και αναγνωριστικά διαφημίσεων, προκειμένου να προβάλλουν για εμάς ή τους διαφημιστικούς συνεργάτες διαφημίσεις βάσει των χρηστών και των ενδιαφερόντων τους. Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με αυτούς τους παρόχους υπηρεσιών, τον τρόπο λειτουργίας των διαφημιστικών εργαλείων και τους τρόπους απενεργοποίησης αυτών των εργαλείων, μπορείτε να βρείτε στο Κέντρο προτιμήσεων απορρήτου.

6. Μεταφέρουμε τα δεδομένα σας σε τρίτους;



Όχι. Δεν μεταφέρουμε τα δεδομένα σας σε μη εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη. Επιπλέον, εγγυόμαστε ότι έχουμε συνάψει τις απαραίτητες συμβάσεις με εξωτερικούς παρόχους, στους οποίους έχουμε αναθέσει την επεξεργασία δεδομένων.

7. Σε ποιον μπορείτε να απευθυνθείτε αν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις;



Αν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων, παρακαλούμε στείλτε e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση service@zooplus.gr ή επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της zooplus.

Πληροφορίες Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

A. Γενικές πληροφορίες σχετικά με την προστασία δεδομένων στην zooplus

1. Πεδίο εφαρμογής και Ορισμοί



1.1 Η δήλωση προστασίας δεδομένων περιλαμβάνει τις πληροφορίες κατά την έννοια του άρθρου 13 του GDPR σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων στο πλαίσιο της επίσκεψης του ιστότοπού μας και τη χρήση του καταστήματος που είναι προσβάσιμο μέσω αυτού.

1.2 Πληροφορίες σχετικά με το είδος και το σκοπό της επεξεργασίας δεδομένων αναφορικά με τη χρήση της εφαρμογής μας **zooplus App**, τους **τρόπους επικοινωνίας** στην ιστοσελίδα μας (εξυπηρέτηση πελατών), την **πλατφόρμα θέσεων εργασίας**, καθώς και τα κοινωνικά μας μέσα δικτύωσης θα βρείτε για καλύτερη επισκόπηση ξεχωριστά στο αντίστοιχο πόρταλ και με τη χρήση της εκάστοτε εφαρμογής.

1.3 Όσον αφορά τους συνδέσμους μας που παραπέμπουν σε σελίδες τρίτων, δεν έχουμε ούτε επιρροή ούτε έλεγχο επί του περιεχομένου των συνδέσμων και των κανονισμών περί προστασίας δεδομένων που τους διέπουν. Για το λόγο αυτό, συνιστούμε να ελέγχετε την πολιτική προστασίας δεδομένων στις συνδεδεμένες ιστοσελίδες για να διαπιστώνετε αν και σε ποιο βαθμό συλλέγονται, επεξεργάζονται, χρησιμοποιούνται ή διατίθενται σε τρίτους δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

1.4 Το πλήρες κείμενο του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (GDPR), συμπεριλαμβανομένων των ορισμών και των επεξηγήσεων, διατίθεται στον ακόλουθο **σύνδεσμο**.

2. Θέση αποθήκευσης δεδομένων



2.1 Όλα τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγουμε και επεξεργαζόμαστε μέσω της ιστοσελίδας και του καταστήματός μας αποθηκεύονται και ασφαλιζονται τόσο σε τοπικούς διακομιστές στη Γερμανία όσο και στην Amazon Web Services EMEA SARL (AWS), έναν εξειδικευμένο πάροχο υπηρεσιών cloud. Λόγω των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, η AWS εγγυάται τη μέγιστη δυνατή προστασία των δεδομένων των πελατών και των χρηστών της έναντι απώλειας και μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Η αποθήκευση δεδομένων πραγματοποιείται αποκλειστικά στα κέντρα δεδομένων της Amazon Web Services που εδρεύουν στην Ευρώπη (Δουβλίνο).

2.2 Σκοπός αυτής της επεξεργασίας δεδομένων είναι η φιλοξενία του διακομιστή των ιστοσελίδων και των βάσεων δεδομένων μας, καθώς και η δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων τους (Backup)

βάσει της σύμβασης ανάθεσης επεξεργασίας. Πληροφορίες σχετικά με την προστασία δεδομένων και την ασφάλεια των δεδομένων στο AWS μπορείτε να βρείτε στον ακόλουθο [σύνδεσμο](#).

3. Επεξεργασία δεδομένων στην zooplus

3.1 Η zooplus διαθέτει πολλά υποκαταστήματα και θυγατρικές εταιρείες στην Ευρώπη. Υπεύθυνη για την προστασία δεδομένων, καθώς και για την τήρηση και εξασφάλιση των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων με σκοπό την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων είναι αποκλειστικά η zooplus AG, με έδρα το Μόναχο (Γερμανία).

3.2. Προκειμένου να διασφαλιστεί ο έλεγχος των διαδικασιών και η εξυπηρέτηση των πελατών σε ολόκληρο τον όμιλο εταιρειών, τα δεδομένα διατίθενται επίσης στα υποκαταστήματα και τις θυγατρικές εταιρείες βάσει αντίστοιχης σύμβασης με τον εκτελούντα την επεξεργασία (άρθρο 28, GDPR), και οι εταιρείες αυτές υποχρεούνται να επεξεργάζονται τα προσωπικά δεδομένα μόνο σύμφωνα με τις οδηγίες και υπό την ευθύνη της zooplus. Αυτές οι εταιρείες δεν αποθηκεύουν δεδομένα τοπικά.

3.3 Η zooplus επεξεργάζεται επίσης δεδομένα σε κοινή ευθύνη με την εταιρεία BITIBA GmbH, γεγονός που βασίζεται σε μια ολοκληρωμένη σύμβαση σύμφωνα με το άρθρο 26 του GDPR, το οποίο ρυθμίζει τις εκάστοτε ευθύνες και αρμοδιότητες αυτών των δύο εταιρειών μεταξύ τους. Για λεπτομερείς πληροφορίες στείλτε e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση service@zooplus.gr ή επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της zooplus.

4. Γενικές υπηρεσίες πληροφορικής (IT)

Συνεργαζόμαστε με διάφορους παρόχους υπηρεσιών πληροφορικής που συντηρούν και αναπτύσσουν συνεχώς την υποδομή πληροφορικής μας από άποψη (ασφάλειας) τεχνολογίας. Εάν και σε ποιο βαθμό αυτοί οι πάροχοι υπηρεσιών έχουν πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα κατά τη διάρκεια αυτών των δραστηριοτήτων καθορίζεται πάντα υπό την επίβλεψη της zooplus. Εγγυόμαστε επίσης ότι δεν αποθηκεύονται προσωπικά δεδομένα εκτός της zooplus.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

B. Επεξεργασία δεδομένων κατά την επίσκεψη στον ιστότοπό μας

1. Αρχεία καταγραφής (log files)

Κατά την επίσκεψη του ιστότοπου, η zooplus συλλέγει για τεχνικούς λόγους τα αποκαλούμενα δεδομένα πρόσβασης και τα αποθηκεύει σε ένα αρχείο καταγραφής (log file). Εκτός από τη διεύθυνση IP, στο αρχείο καταγραφής αποθηκεύονται το όνομα του ιστότοπου και το αρχείο που έχετε πρόσβαση, η ημερομηνία και η ώρα πρόσβασης, η ποσότητα δεδομένων που έχουν μεταφερθεί και ένα μήνυμα σχετικά με την επιτυχή πρόσβαση, ο τύπος και η έκδοση του προγράμματος περιήγησης, το λειτουργικό σύστημα, η διεύθυνση URL (η σελίδα που επισκεφτήκατε προηγουμένως), καθώς και ο αιτών πάροχος.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

Δεν διαβιβάζουμε αυτά τα δεδομένα σε τρίτους. Τα αρχεία καταγραφής διαγράφονται αυτόματα δύο (2) μήνες μετά τη συλλογή τους. Η διεύθυνση IP είναι ωστόσο ανώνυμη, και αποθηκεύεται μόνο για λόγους διοικητικούς (τεχνικούς) και ασφαλείας. Η συλλογή των δεδομένων είναι απαραίτητη μόνο για την τεχνική λειτουργία της ιστοσελίδας μας.

2. Cookies & Pixels

Κατά την επίσκεψη του ιστότοπού μας και τη χρήση των διαθέσιμων υπηρεσιών χρησιμοποιούνται, εκτός από αρχεία καταγραφής, τα λεγόμενα cookies και παρόμοιες τεχνολογίες (π.χ. pixels). Λεπτομέρειες σχετικά με τα cookies και τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται κατά τη χρήση του ιστότοπού μας, το χρονικό διάστημα αποθήκευσης, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο διαγραφής των δεδομένων που συλλέγονται, μπορείτε να βρείτε στο Κέντρο προτιμήσεων απορρήτου. Έχετε υπόψη σας ότι η γενικότερη απενεργοποίηση των cookies ενδέχεται να οδηγήσει σε λειτουργικούς περιορισμούς όσον αφορά τη χρήση της ιστοσελίδας μας.

Διακρίνουμε τα εξής είδη cookies:

2.1 Απολύτως απαραίτητα cookies

Αυτά τα cookies είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του ιστότοπού μας και δεν μπορούν να απενεργοποιηθούν στα συστήματά μας. Αυτά τα cookies είναι απαραίτητα για τεχνικούς λόγους.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

2.2 Cookies απόδοσης (performance cookies)

Αυτά τα cookies μας επιτρέπουν να αξιολογήσουμε τις κλήσεις και τις επισκέψεις στο ηλεκτρονικό μας κατάστημα, προκειμένου να μετρούμε και να βελτιώνουμε την απόδοση του ιστότοπού μας. Όλες οι πληροφορίες που συλλέγονται από αυτά τα cookies είναι συγκεντρωτικές και επομένως ανώνυμες.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

2.3 Λειτουργικά cookies

Με αυτά τα cookies είμαστε σε θέση να παρέχουμε εκτεταμένες λειτουργίες και επιλογές εξατομίκευσης. Μπορούν να καθοριστούν από εμάς ή από τρίτους παρόχους, την υπηρεσία των οποίων χρησιμοποιούμε στον ιστότοπό μας. Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε επίσης να βρείτε στο Κέντρο προτιμήσεων απορρήτου.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR

2.4 Στοχευμένο μάρκετινγκ (targeting marketing)

Αυτά τα cookies μπορούν να καθοριστούν από τους συνεργάτες μας διαφήμισης μέσω του ιστότοπού μας. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν από αυτές τις εταιρείες για να δημιουργήσουν ένα προφίλ των ενδιαφερόντων σας και να σας δείξουν σχετικές διαφημίσεις σε άλλους ιστότοπους. Δεν αποθηκεύουν απευθείας πληροφορίες προσωπικών δεδομένων, αλλά βασίζονται σε μια μοναδική ταυτοποίηση του προγράμματος περιήγησης και της διαδικτυακής συσκευής σας. Περισσότερες πληροφορίες θα βρείτε στο Κέντρο προτιμήσεων απορρήτου.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο α) του GDPR.

3. Πρόσθετα (plug-ins)

Στον ιστότοπό μας χρησιμοποιούνται plug-ins, με τα οποία δημιουργείται συνήθως μια αλληλεπίδραση με άλλες υπηρεσίες ή ιστότοπους (παροχείς plug-ins). Χρησιμοποιούμε τη λεγόμενη τεχνολογία "Shariff" (Shariff Wrapper), με την οποία μπορείτε να ορίζετε, εάν και πότε θα διαβιβάζονται δεδομένα στους διαχειριστές των αντίστοιχων δικτύων. Κάνοντας κλικ στο αντίστοιχο κουμπί (συγκατάθεση), το πρόγραμμα περιήγησής σας θα συνδεθεί στους διακομιστές του αντίστοιχου δικτύου.

Λάβετε υπόψη ότι η zooplus είναι υπεύθυνη μόνο για τη συλλογή της διεύθυνσης IP μέσω της χρήσης του plug-in. Όσον αφορά την επακόλουθη επεξεργασία από τους παρόχους, αυτοί είναι υπεύθυνοι για την

προστασία των δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου του χρονικού διαστήματος αποθήκευσης των δεδομένων.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο α) του GDPR.

Εκτός από τη διεύθυνση IP που συλλέγουμε, ο πάροχος plug-in μπορεί να χρησιμοποιήσει τα δικά σας προσωπικά δεδομένα (που διατίθενται από τον πάροχο) για διαφημιστικούς σκοπούς (και για τρίτους), για έρευνα αγοράς ή/και για σχεδιασμό με βάση τις ανάγκες της δικής του ιστοσελίδας, και προκειμένου να ενημερώσει άλλους χρήστες του εκάστοτε δικτύου σχετικά με τις δραστηριότητές τους στην ιστοσελίδα μας. Ο πάροχος ενεργεί ως υπεύθυνος υπό την έννοια της προστασίας δεδομένων, καθώς εμείς από τη στιγμή, που θα κάνετε κλικ στο αντίστοιχο κουμπί, δεν γνωρίζουμε το σκοπό χρήσης των δεδομένων που έχουν ληφθεί με αυτό τον τρόπο. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το σκοπό και το εύρος της επεξεργασίας δεδομένων από τους παρόχους plug-in, καθώς και πληροφορίες σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων σας (π.χ. πληροφόρηση και αντίταξη) μπορείτε να βρείτε στην πολιτική δεδομένων του παρακάτω συνδέσμου.

Λεπτομέρειες για τα plugins, καθώς και πληροφορίες για την προστασία δεδομένων μπορείτε να βρείτε στον ακόλουθο πάροχο:

[Facebook](#)

Γ. Επεξεργασία δεδομένων κατά τη χρήση του διαδικτυακού καταστήματός

1. Εγγραφή και Χρήση του λογαριασμού „Η zooplus μου“

Εάν ανοίξετε ένα λογαριασμό χρήστη με την πρώτη σας παραγγελία, συλλέγουμε τα ακόλουθα δεδομένα:

- Στοιχεία εγγραφής (π.χ. όνομα και επώνυμο, διεύθυνση, διεύθυνση e-mail), στοιχεία σύνδεσης (διεύθυνση e-mail, κωδικός πρόσβασης), στοιχεία πελάτη (διεύθυνση χρέωσης, διεύθυνση παράδοσης), στοιχεία σύνδεσης (διεύθυνση IP).

Επεξεργαζόμαστε αυτά τα δεδομένα για να σας παρέχουμε πρόσβαση στον προσωπικό σας λογαριασμό χρήστη (Η zooplus μου). Τα στοιχεία σύνδεσης χρησιμοποιούνται για την επαλήθευση του προσωπικού σας λογαριασμού πελάτη. Μέσω του λογαριασμού „Η zooplus μου“ μπορείτε να ελέγχετε τις παραγγελίες σας, και να διαχειρίζεστε τα δεδομένα και τις ρυθμίσεις σας. Σας προσφέρεται π.χ. η δυνατότητα να ορίζετε τις προτιμήσεις παράδοσης, πληρωμής και ενημερωτικών δελτίων, να βλέπετε το ιστορικό παραγγελιών σας και να έχετε πρόσβαση στο λογαριασμό των zooΠόντων σας.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο β) του GDPR.

Τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται σε μη εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη. Αποθηκεύουμε τα δεδομένα σας για όσο διάστημα ο προσωπικός λογαριασμός σας („Η zooplus μου“) είναι εν ισχύ ή μέχρι να μας ζητήσετε να τα διαγράψουμε, και δεν υπάρχουν άλλες νομικές απαιτήσεις διατήρησης και αποθήκευσης. Η παροχή των ανωτέρω αναφερόμενων προσωπικών δεδομένων προβλέπεται βάσει σύμβασης, διαφορετικά δεν είναι δυνατή η χρήση και η διαχείριση του προσωπικού σας λογαριασμού.

2. Διαδικασία παραγγελίας και Παράδοση

Αναφορικά με τις παραγγελίες, τη διεκπεραίωση πληρωμών και τις παραδόσεις επεξεργαζόμαστε τα ακόλουθα δεδομένα:

- Στοιχεία πελάτη (π.χ. όνομα και επώνυμο, διεύθυνση e-mail, διεύθυνση χρέωσης, διεύθυνση παράδοσης, αριθμός τηλεφώνου, ID πελάτη), στοιχεία σύνδεσης (διεύθυνση IP), στοιχεία πληρωμής (π.χ. πληροφορίες

πληρωμής).

Επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα στο πλαίσιο μιας παραγγελίας, προκειμένου με τη βοήθεια των παρεχόμενων στοιχείων να μπορούμε να παραλάβουμε και να επεξεργαστούμε την παραγγελία σας, να προσαρμόσουμε την επιλογή προϊόντος σύμφωνα με τις προτιμήσεις σας, καθώς και να σας κάνουμε τις κατάλληλες προτάσεις

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο β) του GDPR.

Τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται σε μη εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη. Δεδομένα σχετικά με τη διεύθυνση παράδοσης παραχωρούμε σε εντεταλμένες εταιρείες logistics και εντεταλμένους συνεργάτες αποστολής (βλ. Logistics και Αποστολή). Αποθηκεύουμε τα δεδομένα που συλλέγονται για τη διαχείριση της σύμβασης για όσο διαρκεί η συμβατική σχέση, εκτός εάν μας ζητήσετε να τα διαγράψουμε εκ των προτέρων, αλλά τουλάχιστον μέχρι τη λήξη των νομίμων αξιώσεων εγγύησης. Μετά τη λήξη αυτών των προθεσμιών διατηρούμε για το χρονικό διάστημα που ορίζει ο νόμος τις πληροφορίες της συμβατικής σχέσης που απαιτούνται από το εμπορικό και φορολογικό δίκαιο.

α) Logistics και Αποστολή

Προκειμένου οι πελάτες μας να είναι ενημερωμένοι σχετικά με την κατάσταση αποστολής, η zooplus αποστέλλει στην αντίστοιχη εταιρεία παράδοσης τη διεύθυνση e-mail και - εάν έχει οριστεί - τον αριθμό τηλεφώνου του πελάτη, ώστε να μπορείτε να ενημερώνεστε για την κατάσταση παράδοσης. Η zooplus αποσκοπεί σε μια ισορροπημένη σχέση μεταξύ των συμφερόντων του πελάτη και των δικών της συμφερόντων, καθώς η εταιρεία παράδοσης από την πλευρά της δεσμεύεται στο μέγιστο βαθμό για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τη χρήση τους αποκλειστικά για τους σκοπούς της αποστολής. Λεπτομέρειες σχετικά με τις εταιρείες logistics και μεταφορών, με τις οποίες συνεργαζόμαστε, μπορείτε να βρείτε [εδώ](#).

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

β) Διεκπεραίωση πληρωμών

Ανάλογα με τη μέθοδο πληρωμής που έχετε επιλέξει, τα στοιχεία πληρωμής διαβιβάζονται στο σχετικό πάροχο υπηρεσιών πληρωμών. Η zooplus δεν αποθηκεύει στοιχεία της πιστωτικής κάρτας σας που δεν σχετίζονται με την πληρωμή σας.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο β) του GDPR.

Για λεπτομέρειες των παρόχων, με τους οποίους συνεργαζόμαστε και οι οποίοι έχουν το ρόλο του εκτελούντα την επεξεργασία, καθώς και εν μέρει λειτουργούν ως εταιρείες που είναι υπεύθυνες για την προστασία δεδομένων, μπορείτε ανά πάσα στιγμή να στείλετε e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση service@zooplus.gr ή να επικοινωνήσετε με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της zooplus.

Αποθηκεύουμε αυτά τα δεδομένα σας για όσο διάστημα ο προσωπικός λογαριασμός σας (η zooplus μου) είναι εν ισχύ ή μέχρι να μας ζητήσετε να τα διαγράψουμε, και δεν υπάρχουν άλλες νομικές απαιτήσεις διατήρησης και αποθήκευσης. Η παροχή των ανωτέρω αναφερόμενων προσωπικών δεδομένων προβλέπεται βάσει σύμβασης, διαφορετικά δεν είναι δυνατή η χρήση και η διαχείριση του προσωπικού σας λογαριασμού.

Όσον αφορά το χρονικό διάστημα αποθήκευσης δεδομένων, επικοινωνήστε με τον εκάστοτε πάροχο.

γ) Πιστοληπτικός έλεγχος

Η zooplus επιτρέπει στους πελάτες να αγοράζουν προϊόντα με αντικαταβολή. Με αυτήν τη μέθοδο πληρωμής, ωστόσο, η zooplus διατηρεί το δικαίωμα να ελέγχει εκ των προτέρων την πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη. Για το σκοπό αυτό, επεξεργαζόμαστε τα ακόλουθα δεδομένα:

· Στοιχεία πελάτη (όνομα και επώνυμο, διεύθυνση e-mail, διεύθυνση, διεύθυνση χρέωσης, διεύθυνση παράδοσης, ID πελάτη).

Από την άποψη αυτή, η zooplus έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που δίνονται με σκοπό τον υπολογισμό πιθανότητας αθέτησης (εσωτερική βαθμολόγηση). Τα δεδομένα που χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο της εσωτερικής βαθμολόγησης προκύπτουν κυρίως από το συνδυασμό των ακόλουθων κατηγοριών δεδομένων:

- Στοιχεία διεύθυνσης (διεύθυνση χρέωσης, διεύθυνση παράδοσης), ηλικία, επιθυμητοί όροι πληρωμής, μέθοδοι παραγγελίας και ομάδες διαλογής.

Με αυτήν τη μέθοδο πληρωμής (πληρωμή με αντικαταβολή), η zooplus έχει το δικαίωμα επίσης να λαμβάνει πληροφορίες σχετικά με την πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη από εξωτερικό οργανισμό ελέγχου πιστοληπτικής φερεγγυότητας. Λεπτομέρειες σχετικά με τους παρόχους μπορείτε να λάβετε στέλνοντας e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση service@zooplus.gr ή επικοινωνώντας με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της zooplus.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

δ) Πρόληψη απάτης

Η zooplus χρησιμοποιεί πληροφορίες σχετικά με ύποπτες διαδικασίες παραγγελίας (π.χ. ταυτόχρονη παραγγελία μεγάλου αριθμού αγαθών στην ίδια διεύθυνση χρησιμοποιώντας διαφορετικούς λογαριασμούς πελατών), προκειμένου να αποφεύγονται τυχόν αποτυχίες πληρωμής και να προστατεύουμε τους πελάτες μας από μη εξουσιοδοτημένη χρήση του λογαριασμού ή της ταυτότητάς τους. Αυτή η αξιολόγηση κινδύνου για την πιθανότητα απόπειρας απάτης λαμβάνει υπόψη, μεταξύ άλλων, αν η τελική συσκευή έχει συνδεθεί μέσω διαφόρων παρόχων υπηρεσιών, αν η γεωγραφική αναφορά της τελικής συσκευής μεταβάλλεται συχνά, πόσες συναλλαγές έχουν πραγματοποιηθεί μέσω της τελικής συσκευής και εάν χρησιμοποιείται σύνδεση μεσολάβησης.

Σε αυτή την περίπτωση χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα δεδομένα:

- Στοιχεία πελάτη (όνομα και επώνυμο, διεύθυνση e-mail), στοιχείο λογαριασμού (διεύθυνση χρέωσης, διεύθυνση παράδοσης, πληροφορίες πληρωμής, ID πελάτη), στοιχεία σύνδεσης (διεύθυνση IP, πληροφορίες προγράμματος περιήγησης)

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

Η zooplus υποχρεούται βάσει νόμου να διασφαλίζει την πιστοποίηση του πελάτη (3DS2) στο πλαίσιο της διαδικασίας πληρωμής, η οποία περιλαμβάνει την κρυπτογραφημένη διαβίβαση αυτών των στοιχείων πληρωμής στις ενδιαφερόμενες τράπεζες.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο γ) του GDPR.

Συνεργαζόμαστε με διάφορους παρόχους στο πλαίσιο της πρόληψης της απάτης. Λεπτομέρειες σχετικά με τους παρόχους που είναι υπεύθυνοι για το εύρος και τη διάρκεια της αποθήκευσης δεδομένων μπορείτε λάβετε στέλνοντας e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση service@zooplus.gr ή επικοινωνώντας με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της zooplus.

ε) Έλεγχος καταλόγου κυρώσεων

Λόγω των νομικών διατάξεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η zooplus υποχρεούται να αποτρέπει την παράδοση αγαθών σε άτομα που περιλαμβάνονται στους λεγόμενους καταλόγους κυρώσεων (τρομοκρατικές ομάδες και οργανώσεις, καθώς και τρομοκράτες). Για το σκοπό αυτό, τα ονόματα και οι διευθύνσεις χρέωσης συγκρίνονται με τους καταλόγους κυρώσεων. Πέρα από αυτό το ερώτημα δεν υπάρχει καμία επιπλέον επεξεργασία δεδομένων.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο γ) του GDPR.

3. Πρόγραμμα zooΠόντων



Το πρόγραμμα zooΠόντων είναι ένα πρόγραμμα επιβράβευσης, με το οποίο οι εγγεγραμμένοι πελάτες μπορούν να κερδίζουν zooΠόντους σύμφωνα με τις αγορές τους. Το πρόγραμμα zooΠόντων αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της συμβατικής σχέσης μεταξύ του πελάτη και της zooplus. Οι zooΠόντοι μπορούν να εξαργυρώνονται σε αγορές. Σε αυτή την περίπτωση επεξεργαζόμαστε μόνο τα ακόλουθα δεδομένα:

- Στοιχεία πελάτη (διεύθυνση e-mail, αριθμός πελάτη, ιστορικό παραγγελιών)

Επεξεργαζόμαστε αυτά τα δεδομένα αποκλειστικά για να σας παρέχουμε πρόσβαση στο πρόγραμμα zooΠόντων. Τα δεδομένα ούτε συνδέονται με άλλα δεδομένα ούτε αποθηκεύονται σε ξεχωριστό προφίλ. Μετά την εγγραφή, ο πελάτης λαμβάνει πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα zooΠόντων και στη συνέχεια ενημερώνεται μέσω e-mail σχετικά με την κατάσταση και τη λήξη των zooΠόντων.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο β) του GDPR.

Τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται σε τρίτους. Αποθηκεύουμε αυτά τα δεδομένα για όσο διάστημα είναι εν ισχύ ο προσωπικός σας λογαριασμός πελάτη (η zooplus μου). Εάν δεν επιθυμείτε πλέον ειδοποιήσεις μέσω e-mail σχετικά με την κατάσταση των zooΠόντων σας, αρκεί μια ειδοποίηση στα στοιχεία επικοινωνίας που είναι αποθηκευμένα στο e-mail.

4. Προτιμήσεις προϊόντων



Όσον αφορά τη χρήση του λογαριασμού „Η zooplus μου“ και τις παραγγελίες σας, αποθηκεύουμε πληροφορίες με τις οποίες μπορούμε να εξάγουμε συμπεράσματα σχετικά με προτιμήσεις προϊόντων, και έτσι μπορούμε να κάνουμε πιο ευχάριστη και άνετη την εμπειρία αγορών σας. Μέσω του προσωπικού σας λογαριασμού „Η zooplus μου“ μπορείτε να προσαρμόζετε οι ίδιοι τη σχετική επεξεργασία δεδομένων και τις ρυθμίσεις. Σε αυτή την περίπτωση επεξεργαζόμαστε μόνο τα ακόλουθα δεδομένα:

- Αριθμός πελάτη, ιστορικό παραγγελιών, προτιμώμενες υπηρεσίες παράδοσης, προτιμώμενη μέθοδος πληρωμής

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

Τα δεδομένα δεν διαβιβάζονται σε τρίτους. Αποθηκεύουμε αυτά τα δεδομένα για όσο διάστημα ο προσωπικός λογαριασμός σας („Η zooplus μου“) είναι εν ισχύ ή μέχρι να μας ζητήσετε να τον διαγράψουμε. Η παροχή των ανωτέρω αναφερόμενων προσωπικών δεδομένων δεν προβλέπεται ούτε βάσει σύμβασης ούτε βάσει νόμου.

5. Συμπεριφορά αγοραστή και δημιουργία προφίλ



Στο πλαίσιο της χρήσης του ηλεκτρονικού καταστήματός μας θα θέλαμε να προσφέρουμε στους πελάτες μας την καλύτερη δυνατή εμπειρία αγορών, και να υποβάλλουμε μεμονωμένες προσφορές και ειδικές δράσεις βάσει των αγορών τους και της αναζήτησης προϊόντων. Για το σκοπό αυτό, αναλύουμε τη συμπεριφορά των αγοραστών και των χρηστών στο ηλεκτρονικό μας κατάστημα, με το να επεξεργαζόμαστε τον αριθμό πελάτη, το προϊόν που αναζητήθηκε ή παραγγέλθηκε, το αντίστοιχο καλάθι αγορών, καθώς και το ιστορικό παραγγελιών. Το αποτέλεσμα αυτών των αναλύσεων δεν έχει ωστόσο νομικές συνέπειες ή αρνητικές επιπτώσεις για τους πελάτες. Το δικαίωμα να αντιταχθείτε ανά πάσα στιγμή στο σχετικό σχηματισμό προφίλ παραμένει ανεπηρέαστο.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο στ) του GDPR.

5.1 zooplus Πρόγραμμα Αποταμίευσης

Στο πλαίσιο της δημιουργίας προσφορών του προγράμματος αποταμίευσης της zooplus, αξιολογούμε το ιστορικό αγορών σας και τις προτιμήσεις προϊόντων στο ηλεκτρονικό μας κατάστημα. Ανάλογα με τον αριθμό και το εύρος της παραγγελίας σας μπορούμε να σας προσφέρουμε την αγορά του λεγόμενου προγράμματος αποταμίευσης της zooplus, προκειμένου να λαμβάνετε ειδικές εκπτώσεις.

5.2 zooplus Προτεινόμενα Προϊόντα

Με βάση τα στοιχεία στον προσωπικό σας λογαριασμό „Η zooplus μου“ και τις επιβεβαιωμένες αγορές σας μπορούμε να προσαρμόζουμε την αντίστοιχη επιλογή του προϊόντος σύμφωνα με τις προτιμήσεις σας και να προβαίνουμε στις κατάλληλες προτάσεις. Και από την άποψη αυτή, θεωρούμε ότι επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή επεξεργασία των πληροφοριών, με σκοπό τη συνεχή βελτίωση του φάσματος των υπηρεσιών μας.

6. Δημοσκόπηση πελατών

Για το σκοπό της αξιολόγησης πελατών και της εσωτερικής διαχείρισης ποιότητας χρησιμοποιούμε στον ιστότοπό μας το λογισμικό αξιολόγησης από τις **κριτικές πελατών της Google**. Με τον τρόπο αυτό θέλουμε να δώσουμε στους πελάτες μας την ευκαιρία να αξιολογούν αργότερα την αγορά τους. Η Google δεν λαμβάνει δεδομένα πελατών από τη βάση δεδομένων μας. Διαβιβάζονται μόνο ο αριθμός εντολής, ο αριθμός παραγγελίας και ο αριθμός πελάτη, καθώς και η διεύθυνση e-mail.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο α) του GDPR.

Δ. Επεξεργασία δεδομένων κατά την επικοινωνία του πελάτη

1. Ενημερωτικό δελτίο (Newsletter)

Κάνοντας εγγραφή στο ενημερωτικό δελτίο μας, επεξεργαζόμαστε μόνο τη διεύθυνση e-mail σας. Τα δεδομένα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για να σας αποστέλλουμε ανά τακτά χρονικά διαστήματα πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα και τις προωθητικές ενέργειες της zooplus, ανάλογα πάντα με τους τομείς ενδιαφέροντος που έχετε επιλέξει.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο α) του GDPR.

Τα ενημερωτικά δελτία που αποστέλλονται περιλαμβάνουν τα λεγόμενα διαδικτυακά beacons και εικονοστοιχεία παρακολούθησης (tracking pixels), τα οποία μας βοηθούν να διαπιστώσουμε, εάν έχετε λάβει και ανοίξει το ενημερωτικό δελτίο, καθώς και εάν έχετε κάνει κλικ σε οποιονδήποτε σύνδεσμο που περιλαμβάνεται στο ενημερωτικό δελτίο. Χάρη στα δεδομένα που συλλέγουμε, δημιουργούμε ένα προφίλ χρήστη, προκειμένου να προσαρμόζουμε το ενημερωτικό δελτίο στα ατομικά σας ενδιαφέροντα. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μέσω του συστήματος παρακολούθησης συνδέουμε αυτά τα δεδομένα με τις δραστηριότητές σας στην ιστοσελίδα μας.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο α) του GDPR.

Δεν διαβιβάζουμε σε μη εξουσιοδοτημένα τρίτα μέρη τα προσωπικά δεδομένα σας, τα οποία μας παρέχετε κατά την εγγραφή σας στο ενημερωτικό δελτίο. Το εργαλείο Newsletter παρέχεται ωστόσο από έναν εξωτερικό πάροχο, με τον οποίο έχουμε συνάψει σύμβαση, αναθέτοντάς του την επεξεργασία δεδομένων.

Λεπτομέρειες σχετικά με τους παρόχους μπορείτε να λάβετε στέλνοντας e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση service@zooplus.gr ή επικοινωνώντας με τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της zooplus. Μπορείτε ανά πάσα στιγμή να αντιταχθείτε στην παραλαβή του ενημερωτικού δελτίου και συνεπώς στην επεξεργασία των ανωτέρω αναφερόμενων δεδομένων σας. Η νομιμότητα της επεξεργασίας των δεδομένων βάσει της προηγούμενης συγκατάθεσής σας παραμένει ανεπηρέαστη μέχρι την ανάκληση αυτής της συγκατάθεσης. Εάν δεν επιθυμείτε αυτοματοποιημένη αξιολόγηση και ανάλυση της συμπεριφοράς χρήσης

αναφορικά με το ενημερωτικό δελτίο, θα πρέπει δυστυχώς να απεγγραφείτε από το ενημερωτικό δελτίο. Μέχρι τότε τα δεδομένα σας θα αποθηκεύονται, εφόσον είστε εγγεγραμμένοι στο ενημερωτικό δελτίο. Αφού απεγγραφείτε από το ενημερωτικό δελτίο, αποθηκεύουμε τα δεδομένα καθαρά και μόνο για στατιστικούς σκοπούς σε ανώνυμη βάση. Η παροχή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν απαιτείται ούτε βάσει νόμου ούτε βάσει σύμβασης. Ωστόσο, δεν είναι δυνατή η αποστολή ή η λήψη του ενημερωτικού δελτίου χωρίς τα στοιχεία διεύθυνσης e-mail.

2. Facebook και Google Custom Audience

Σε μερικές ιστοσελίδες και στο πλαίσιο της εγγραφής σας στο ενημερωτικό δελτίο (Newsletter) μας, έχετε τη δυνατότητα να συμμετέχετε στο πρόγραμμα μάρκετινγκ **Custom Audience (Προσαρμοσμένο Κοινό)** ή **Customer Match (Αντιστοιχία Πελατών)**. Με τον τρόπο αυτό, μπορούμε να ερχόμαστε σε επαφή μαζί σας μέσω των κοινωνικών μέσων και δικτύων, να κατανοούμε καλύτερα τις προτιμήσεις σας για συγκεκριμένα προϊόντα και να προβάλλουμε αντιστοιχώς διαφημίσεις σύμφωνα με τα ενδιαφέροντά σας. Για το σκοπό αυτό, χρειάζεται ωστόσο ξεχωριστή συγκατάθεση και δεν γίνεται αυτόματα κατά την εγγραφή σας στο ενημερωτικό δελτίο μας. Η διεύθυνση e-mail σας κωδικοποιείται με hash τοπικά στο πρόγραμμα περιήγησης, προτού αποσταλεί στους ακόλουθους παραλήπτες ως ανεξάρτητοι υπεύθυνοι. Αν δεν έχετε λογαριασμό χρήστη σε αυτούς τους παρόχους, η διεύθυνση e-mail σας διαγράφεται αυτόματα.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο α) του GDPR.

Μπορείτε ανά πάσα στιγμή να αντιταχθείτε στην επεξεργασία δεδομένων, αποστέλλοντας e-mail στη διεύθυνση support@zooplus.com. Η νομιμότητα της επεξεργασίας των δεδομένων βάσει της προηγούμενης συγκατάθεσής σας παραμένει ανεπηρέαστη μέχρι την ανάκληση αυτής της συγκατάθεσης.

3. Διαθεσιμότητα προϊόντος – Υπενθύμιση

Έχετε τη δυνατότητα να πληροφορείστε μέσω e-mail σχετικά με τη διαθεσιμότητα ορισμένων προϊόντων. Κατόπιν αιτήματος, θα σας αποστείλουμε εφάπαξ μια ειδοποίηση σχετικά με το εάν το επιθυμητό προϊόν θα είναι ξανά διαθέσιμο.

Νομική βάση: άρθρο 6 παρ. 1 εδάφιο α) του GDPR.

Δεν διαβιβάζουμε τα δεδομένα σε τρίτους. Θα διαγράψουμε αυτόματα μετά από 95 ημέρες τη διεύθυνση e-mail σας, η οποία έχει δοθεί για το σκοπό της επεξεργασίας δεδομένων. Η παροχή των ανωτέρω αναφερόμενων προσωπικών δεδομένων προβλέπεται βάσει της σύμβασης, διαφορετικά δεν μπορούμε να εκτελέσουμε την υπενθύμιση.

4. Μάρκετινγκ (E-Mail)

Εφόσον επιτρέπεται από το νόμο και με την προϋπόθεση ότι ο πελάτης συνάπτει σύμβαση με την zooplus και δηλώνει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η zooplus έχει το δικαίωμα να χρησιμοποιεί αυτήν τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του πελάτη για άμεση διαφήμιση για παρόμοια αγαθά ή υπηρεσίες. Ο πελάτης έχει επίσης ανά πάσα στιγμή το δικαίωμα να αντιταχθεί στη χρήση της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, χωρίς να προκύπτουν για το σκοπό αυτό άλλα έξοδα εκτός από το κόστος μεταφοράς σύμφωνα με τις βασικές χρεώσεις.

5. Μάρκετινγκ (Ταχυδρομείο)

Εφόσον επιτρέπεται από το νόμο και ο παραλήπτης δεν έχει αντιρρήσεις για την παραλαβή του, η zooplus μπορεί να αποστέλλει στους πελάτες διαφημιστικό υλικό μέσω ταχυδρομείου. Για σκοπούς εκτύπωσης και

αποστολής αυτών των διαφημιστικών υλικών συνεργαζόμαστε με πάροχο υπηρεσιών, ο οποίος έχει και το ρόλο του εκτελούντα την επεξεργασία. Το δικαίωμα του πελάτη να αντιτίθεται στη χρήση της διεύθυνσής του για διαφημιστικούς σκοπούς παραμένει ανεπηρέαστο.

Ε. Τα δικαιώματά σας

Έχετε το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή να ζητήσετε επιβεβαίωση από την zooplus, εάν επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά δεδομένα σας, καθώς και να ενημερωθείτε ποια είναι αυτά τα προσωπικά δεδομένα. Έχετε επίσης το δικαίωμα διόρθωσης, διαγραφής και περιορισμού της επεξεργασίας δεδομένων, καθώς και το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή να αντιταχθείτε στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία δεδομένων ή να ζητήσετε τη μεταφορά δεδομένων.

Εάν χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες, επιθυμείτε να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία δεδομένων ή επιθυμείτε να αντιταχθείτε στην επεξεργασία δεδομένων, παρακαλούμε στείλτε ένα email στον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων της zooplus ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση service@zooplus.gr. Επιπλέον, όταν παραβιάζεται το ιδιωτικό απόρρητο, έχετε το δικαίωμα να υποβάλλετε παράπονο στην αρμόδια εποπτική αρχή.

ΣΤ. Πληροφορίες σχετικά με το Δικαίωμα Αντίταξης

Σύμφωνα με το άρθρο 21 του GDPR, έχετε το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή να αντιταχθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, για λόγους που προκύπτουν από την ιδιαίτερη κατάστασή σας, μ.ά. βάσει του άρθρου 6 παρ. 1 εδάφιο ε) ή στ) του GDPR. Θα σταματήσουμε να επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα, εκτός αν μπορούμε να αποδείξουμε επιτακτικούς νόμιμους λόγους για την επεξεργασία που υπερκαλύπτουν τα συμφέροντα, τα δικαιώματα και τις ελευθερίες σας ή αν η επεξεργασία χρησιμεύει για την προβολή, την άσκηση ή την υπεράσπιση νομικών αξιώσεων. Εάν επιθυμείτε να ασκήσετε το δικαίωμα αντίταξης, αρκεί να μας αποστείλετε ένα e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση service@zooplus.gr.