

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

La présente Politique de confidentialité explique comment nous collectons, utilisons, stockons et protégeons vos informations personnelles lorsque vous achetez des produits via le site web Zooplus, conformément au Règlement général sur la protection des données du Royaume-Uni (UK GDPR), à la Data Protection Act 2018 et, le cas échéant, au Règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD).

En utilisant notre site web, vous reconnaissez que vos informations personnelles seront traitées comme décrit dans la présente Politique de confidentialité.

### **1. Informations personnelles que nous collectons**

Nous pouvons collecter, stocker et traiter les informations personnelles suivantes:

- Votre nom, adresse de facturation et adresse de livraison.
- Votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone.
- Les détails relatifs aux achats effectués via le site Zooplus.
- Les informations de paiement et de transaction (les données de carte bancaire sont traitées de manière sécurisée par nos prestataires de services de paiement et ne sont pas conservées par nous, sauf si nécessaire).
- Les informations que vous fournissez lorsque vous contactez le service client.
- Les informations contenues dans les communications que vous nous envoyez par e-mail, téléphone ou via les formulaires de contact en ligne.
- Les informations techniques relatives à votre utilisation de notre site web, y compris l'adresse IP, le type de navigateur, les informations sur l'appareil et les données de cookies.

### **2. Comment nous utilisons vos informations personnelles**

Nous utilisons vos informations personnelles pour:

- Traiter et exécuter les commandes passées via le site Zooplus.
- Livrer les produits et gérer les retours, remboursements et échanges.
- Communiquer avec vous concernant vos commandes.
- Fournir une assistance client et répondre aux demandes.
- Maintenir et améliorer nos produits, services et site web.
- Détecter, prévenir et enquêter sur les fraudes ou autres activités illégales.
- Respecter les obligations légales et réglementaires.
- Réaliser des analyses et des rapports commerciaux.

- Envoyer des communications marketing lorsque vous avez consenti à les recevoir ou lorsque la loi le permet.

### **3. Base légale du traitement**

Nous traitons vos informations personnelles sur les bases légales suivantes:

- Exécution d'un contrat avec vous, y compris le traitement et la livraison des commandes.
- Respect des obligations légales.
- Nos intérêts légitimes à exploiter et améliorer notre activité, prévenir la fraude et assurer la sécurité du site web.
- 7Votre consentement lorsque cela est requis, notamment pour certains cookies et communications marketing.

### **4. Partage de vos informations**

Nous pouvons partager vos informations personnelles avec :

- Zooplus et les sociétés du groupe affiliées lorsque cela est nécessaire pour exécuter les commandes et fournir les services.
- Les prestataires de services de paiement.
- Les prestataires de livraison et de logistique.
- Les prestataires informatiques, d'hébergement et de services web.
- Les conseillers professionnels, auditeurs et assureurs.
- Les autorités réglementaires, forces de l'ordre ou tribunaux lorsque la loi l'exige.
- Nous ne vendons pas vos informations personnelles à des tiers.

### **5. Transferts internationaux**

Lorsque des informations personnelles sont transférées en dehors du Royaume-Uni ou de l'Espace économique européen, nous veillons à ce que des garanties appropriées soient mises en place conformément aux lois applicables en matière de protection des données.

### **6. Conservation des données**

Nous conservons les informations personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, y

compris pour satisfaire aux exigences légales, comptables et réglementaires.  
Les durées de conservation peuvent varier selon le type d'information et la finalité de sa collecte.

## 7. Sécurité

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les informations personnelles contre tout accès, divulgation, modification ou destruction non autorisés.  
Cependant, aucune méthode de transmission sur Internet ne peut être garantie comme totalement sécurisée.

## 8. Vos droits

Sous réserve de la législation applicable, vous avez le droit de :

- Accéder à vos informations personnelles.
- Demander la correction d'informations inexacts.
- Demander la suppression de vos informations personnelles.
- Limiter ou vous opposer à certains traitements.
- Demander le transfert de vos informations personnelles.
- Retirer votre consentement lorsque le traitement est basé sur le consentement.
- Déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données compétente.

Pour exercer ces droits, veuillez nous contacter via les coordonnées ci-dessous.

## 9. Cookies

Notre site web utilise des cookies et technologies similaires pour :

- Permettre le fonctionnement du site.
- Améliorer les performances du site.
- Analyser le trafic et l'utilisation du site.
- Personnaliser le contenu et la publicité le cas échéant.

Vous pouvez gérer vos préférences en matière de cookies via notre outil de consentement aux cookies ou les paramètres de votre navigateur. Plus d'informations sont disponibles dans notre Politique de cookies.

## **10. Modifications de cette politique**

Nous pouvons mettre à jour la présente Politique de confidentialité de temps à autre. Toute modification sera publiée sur cette page avec la date de prise d'effet révisée.

## **11. Nous contacter**

Si vous avez des questions concernant cette Politique de confidentialité ou la manière dont nous traitons vos informations personnelles, veuillez contacter :

Pet Mate Limited  
68 High Street  
Weybridge  
Surrey KT13 8BL  
Royaume-Uni

Email : [help@closerpets.co.uk](mailto:help@closerpets.co.uk)