

Politique de confidentialité

Version du 26 octobre 2026 · Document préparé pour validation avant publication

1. Responsable du traitement

Industrial Juguetera, S.A. — Loboo
Siège social : Avda. Azorín, 20, 03440 Ibi, Alicante, Espagne
NIF : A03003324 · TVA intracommunautaire : ESA03003324
E-mail : info@loboo.es · Téléphone : +34 965 55 08 62

La présente politique concerne les données traitées par Industrial Juguetera, S.A., sous la marque Loboo, pour les ventes et les demandes des clients de la marketplace Zooplus.fr. Elle ne remplace pas la politique de Zooplus relative à la navigation, au compte client ou aux services qu'il gère pour ses propres finalités.

2. Origine et catégories de données

Les données proviennent de la commande transmise par Zooplus et des échanges directs avec le client, notamment par la messagerie de la plateforme ou par e-mail. Zooplus transmet au partenaire vendeur les adresses nécessaires à la livraison et à la facturation.

Selon les informations nécessaires et effectivement communiquées, les données traitées comprennent : l'identité et les coordonnées du client ou du destinataire, les adresses de livraison et de facturation, les références et détails de commande, les données nécessaires à la facture, le suivi de livraison, les retours, les remboursements et les échanges de service après-vente. Des photographies ou vidéos peuvent être fournies pour documenter une anomalie.

Merci de limiter vos messages et pièces jointes aux informations utiles et d'éviter les données sensibles ou les images de personnes sans nécessité. Les informations relatives au paiement sont traitées dans la mesure nécessaire au suivi de la commande ; les opérations de paiement réalisées par Zooplus ou ses prestataires relèvent aussi de leurs propres informations de confidentialité.

3. Finalités et bases juridiques

Commande et livraison : traitement, préparation, expédition, suivi, retours et remboursements. Base juridique : exécution du contrat ou mesures précontractuelles demandées par le client (article 6, paragraphe 1, point b du RGPD).

Facturation et obligations légales : émission et conservation des pièces, obligations fiscales et comptables, garanties et demandes des autorités habilitées. Base juridique : respect des obligations légales (article 6, paragraphe 1, point c du RGPD).

Service client : réponse aux demandes relatives à une commande et gestion des réclamations. Bases juridiques : exécution du contrat et, selon le cas, obligations légales.

Défense des droits : conservation des preuves nécessaires et gestion d'un litige. Base juridique : intérêt légitime du vendeur à établir, exercer ou défendre ses droits, sous réserve des droits et libertés du client (article 6, paragraphe 1, point f du RGPD).

La réalisation d'un achat sur Zooplus ne vaut pas consentement à une inscription à la newsletter de Loboo. Toute prospection distincte doit disposer d'une base juridique appropriée et faire l'objet de l'information requise.

4. Données nécessaires à la commande

Les informations nécessaires à l'identification de la commande, à sa livraison et à sa facturation sont indispensables à son exécution. Leur absence ou leur inexactitude peut empêcher son traitement ou retarder la livraison. Les éléments complémentaires demandés pour examiner une réclamation doivent être proportionnés à son objet.

5. Destinataires des données

L'accès aux données est limité aux personnes habilitées et aux destinataires qui en ont besoin pour les finalités décrites : équipes chargées des commandes, de la comptabilité et du service après-vente ; transporteurs et prestataires logistiques ; prestataires techniques nécessaires à la gestion des commandes et des communications ; conseils professionnels et autorités habilitées lorsque leur intervention est nécessaire ou imposée par la loi.

Des informations relatives à l'exécution de la commande, à la livraison ou à un litige peuvent être échangées avec Zooplus dans le cadre de la marketplace. Les prestataires agissant pour le compte du vendeur doivent être encadrés conformément à l'article 28 du RGPD ; les destinataires agissant pour leurs propres finalités répondent de leurs traitements respectifs.

6. Durée de conservation

Les données opérationnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de la commande et au traitement du service après-vente. Les éléments nécessaires aux garanties, réclamations et litiges sont ensuite conservés avec un accès restreint pendant les délais de responsabilité et de prescription applicables.

Les factures et pièces comptables sont conservées pendant les durées légales espagnoles applicables, notamment six ans pour les documents commerciaux concernés, sans préjudice d'une prolongation imposée par une obligation légale ou un contentieux. Les autres données sont supprimées ou anonymisées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires.

Le client peut demander des précisions sur la durée applicable à ses données à info@loboo.es.

7. Transferts internationaux

L'utilisation de prestataires techniques peut nécessiter de vérifier les pays dans lesquels les données sont hébergées ou accessibles. Tout transfert hors de l'Espace économique européen doit respecter le chapitre V du RGPD et reposer sur un mécanisme valable, tel qu'une décision d'adéquation ou des clauses contractuelles types assorties, si nécessaire, de mesures complémentaires.

Les informations sur les transferts effectivement réalisés, les pays concernés et les garanties correspondantes peuvent être demandées à info@loboo.es. L'inventaire des prestataires et des transferts doit être confirmé avant la publication de cette politique ; ce texte ne constitue pas une déclaration d'absence de transferts.

8. Vos droits

Dans les conditions prévues par le RGPD, vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez également bénéficier du droit à la portabilité pour les traitements automatisés fondés sur le consentement ou le contrat.

Vous pouvez vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, aux traitements fondés sur l'intérêt légitime. Vous pouvez vous opposer à tout moment à la prospection commerciale. Si un traitement repose sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment, sans affecter la licéité des traitements antérieurs.

Adressez votre demande à info@loboo.es ou à Industrial Juguetera, S.A., Avda. Azorín, 20, 03440 Ibi, Alicante, Espagne, en précisant le droit exercé. Une information supplémentaire permettant de confirmer votre identité ne sera demandée qu'en cas de doute raisonnable ; une copie de pièce d'identité n'est pas exigée systématiquement.

Une réponse sera apportée dans un délai d'un mois. Ce délai peut être prolongé de deux mois lorsque la complexité ou le nombre des demandes le justifie ; vous en serez informé dans le premier mois. Certains droits peuvent être limités par les obligations légales de conservation ou la défense de droits en justice.

9. Réclamation auprès d'une autorité

Vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, notamment l'Agencia Española de Protección de Datos (AEPD, www.aepd.es) ou la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL, www.cnil.fr), notamment si vous résidez en France. Vous n'êtes pas tenu de saisir uniquement l'autorité espagnole.

10. Sécurité et services de la plateforme

Le vendeur met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées aux risques afin de protéger les données et de limiter leur accès aux personnes autorisées.

La présente politique porte sur la gestion des clients de la marketplace par Loboo. Les cookies, traceurs et traitements liés à la navigation sur Zooplus sont décrits par Zooplus. Les éventuelles décisions automatisées prises par ses services ou ceux de ses prestataires doivent être examinées dans leurs propres politiques. L'existence éventuelle de décisions exclusivement automatisées prises par Loboo et produisant des effets significatifs doit être vérifiée avant publication.

11. Mise à jour

Toute évolution substantielle des traitements sera accompagnée d'une information appropriée. Une utilisation des données pour une finalité nouvelle doit être examinée et portée à la connaissance des personnes concernées avant sa mise en œuvre.