

Politica de confidențialitate și Declarația privind modulele Cookie – vidaXL.ro

Aceasta este Politica de confidențialitate și declarația privind modulele cookie ale vidaXL Europe B.V. și ale oricărei entități afiliate ale acestora care fac parte din Grupul vidaXL (denumit în continuare „vidaXL”). În această declarație explicăm pe scurt modul în care vidaXL (operatorul de date) tratează datele personale.

O explicație mai detaliată poate fi găsită mai jos sub titlul „3. DESCRIERE PE LARG’

Cuprins

1. DEFINIȚII.....	2
2. SCURTĂ DESCRIERE	2
3. DESCRIERE PE LARG.....	3
3.1 Colectarea datelor personale prin intermediul Magazinului online	3
3.2 Colectarea datelor personale prin recenzii și sondaje privind satisfacția clienților	6
3.3 Colectarea datelor cu caracter personal prin intermediul departamentului nostru de servicii pentru clienți.....	7
3.4 Care sunt drepturile dumneavoastră?	8
3.5 Prelucrarea datelor în cadrul vidaXL.....	9
4. UTILIZAREA COOKIE-URILOR.....	10
4.1 Ce sunt cookie-urile?.....	10
4.1.1 Cookie-uri funcționale	11
4.1.2 Cookie-uri de testare A/B	11
4.1.3 Cookie-uri de analiză a magazinului online	11
4.1.4 Cookie-uri afiliate	12
4.1.5 Cookie-uri de retargeting.....	12
4.1.6 Cookie-uri pentru rețelele sociale.....	13
4.1.7 Cookie-uri de comparare a prețurilor.....	14
4.1.8 Cookie-uri de e-mail	14
4.1.9 Date pentru a face recomandări și a optimiza experiența clientului	14
4.2 Acceptarea și refuzarea Cookie-urilor.....	15
5. MODIFICĂRI ALE POLITICII DE CONFIDENTIALITATE.....	15
6. CUM SE FAC RECLAMAȚIILE?	15

1. DEFINIȚII

Aici explicăm ce înțelegem prin anumite cuvinte și nume pe care le folosim în această politică.

Magazin online: Magazinul online vidaXL.ro și orice alt magazin online, URL sau aplicație desemnată de vidaXL.

Interacțiune: utilizarea funcțiilor din Magazinul online precum Lista de dorințe, Plata, Înregistrarea la Newsletter, Contul meu, Licitații și Chat.

Vizitator al Magazinului online: un client care vizitează Magazinul online pentru prima dată și care nu interacționează cu Magazinul online. **Client al Magazinului online:** un client care interacționează cu Magazinul online.

Cont: contul pe care un client trebuie să-l creeze prin intermediul Magazinului online pentru a putea plasa o comandă.

Politica de confidențialitate și Declarația privind modulele cookie: Politica de confidențialitate și Declarația privind modulele Cookie ale vidaXL.

2. SCURTĂ DESCRIERE

Cum obținem date personale?

Obținem date personale din următoarele surse:

- Prin Magazinul nostru online vidaXL.ro (denumit în continuare „Magazin online”)
- Prin site-ul nostru corporativ corporate.vidaXL.com (denumit în continuare: Site corporativ).
- Prin alte canale de vânzare unde ne vindem produsele
- Prin contacte offline, de exemplu, un apel la serviciul nostru pentru clienți

Cum folosim datele personale?

Folosim datele personale în următoarele scopuri:

- Pentru a ne îmbunătăți site-urile
- Pentru a ne îmbunătăți marketingul
- Pentru a livra comenzi
- Pentru a răspunde la întrebări

Cum protejăm datele personale?

Ne asigurăm că datele personale sunt în siguranță la noi în următoarele moduri:

- Conturile clienților sunt protejate prin parolă
- Doar datele personale strict necesare pot fi accesate de personalul autorizat al vidaXL
- Când trebuie să distribuim datele personale către terți, ne asigurăm că aceștia protejează, de asemenea, datele

Cum vă puteți exercita drepturile?

Conform GDPR, aveți anumite drepturi, cum ar fi dreptul de acces (pentru a vedea ce date deține vidaXL) și dreptul de a fi eliminat (de a vi se șterge datele).

vidaXL va urmări astfel de solicitări, cu excepția situațiilor în care acest lucru nu este posibil din cauza unui conflict de drepturi sau obligații legale (de exemplu, dreptul de acces al altei persoane sau păstrarea anumitor date pentru administrația fiscală).

Puteți face cererea dvs. contactând serviciul nostru pentru clienți, folosind adresa de e-mail pe care ne-ați furnizat-o.

3. DESCRIERE PE LARG

3.1 Colectarea datelor personale prin intermediul Magazinului online

În Magazinul nostru online, folosim cookie-uri și alte tehnologii de urmărire.

În această parte, vă vom explica în detaliu ce tip de date colectăm, unde și cum, pentru ce le folosim și care este temeiul legal pentru utilizarea acestor date. Vom folosi datele dumneavoastră cu caracter personal doar acolo unde ne este permis să facem acest lucru prin legislația aplicabilă. Conform legislației UE (GDPR 2016/679), există 6 motive care justifică utilizarea informațiilor dumneavoastră personale. În ceea ce privește informațiile pe care le colectăm, sunt aplicabile următoarele motive:

- **Executarea contractului:** în cazul în care informațiile dumneavoastră sunt necesare pentru încheierea sau executarea unui contract cu dumneavoastră;
- **Obligație legală:** în cazul în care trebuie să folosim informațiile dumneavoastră pentru a ne conforma obligațiilor legale;
- **Interese legitime:** în cazul în care folosim informațiile dumneavoastră pentru a atinge un interes legitim și motivele noastre pentru a le folosi depășesc orice prejudiciu adus drepturilor dumneavoastră de protecție a datelor;
- **Revendicări legale:** în cazul în care informațiile dumneavoastră sunt necesare pentru a ne apăra, a urmări sau face o reclamație împotriva dumneavoastră, a noastră sau a unei terțe părți;
- **Consimțământ:** în cazul în care ați consimțit la utilizarea de către noi a informațiilor dumneavoastră personale (vi se va prezenta un formular de consimțământ sau o facilitate în legătură cu orice astfel de utilizare și vă puteți retrage consimțământul în orice moment);
- **Interes public:** nu se aplică.

Este posibil să colectăm următoarele informații în funcție de setările dvs. de cookie-uri de la **vizitatorii Magazinului online**:

Tip	Scop	Bază legală
Țară Produse vizualizate Adresă IP Cum ați intrat în Magazinul nostru online Unde părăsiți magazinul nostru online	Pentru a înțelege mai bine Vizitatorii Magazinului online, pentru a încărca magazinul online corect pentru a afișa anunțuri relevante.	Interes legitim Consimțământ

Cu ce fel de dispozitiv vizitați magazinul nostru online		
--	--	--

De la **Cientul Magazinului** online, colectăm următoarele informații:

Pentru Clienții Magazinului online, colectăm aceleași informații ca și pentru Vizitatorii Magazinului online, completate cu informațiile pe care clientul le partajează cu noi, de exemplu:

Tip	Scop	Bază legală
Preferințe în Lista de dorințe Produse comandate Informații de contact	Vă oferă sugestii relevante de produse	Interes legitim Executarea contractului Consimțământ

Prin **contul de client**, colectăm următoarele informații:

Tip	Scop	Bază legală
Nume și prenume Adresă de e-mail Parolă	Pentru a vă crea și gestiona contul Pentru a contracara fraudă, abuzul și/sau utilizarea necorespunzătoare a contului dumneavoastră Pentru a afișa produsele pe care le-ați comandat în contul dvs. Pentru a optimiza reclamațiile și pentru a ține evidența istoricului de contact cu privire la comenzile Magazinului online și produsele oferite de terți	Interes legitim Consimțământ Executarea contractului

Datele sunt salvate cel puțin atâta timp cât aveți un cont la vidaXL.

Când **plasați o comandă**, colectăm următoarele informații:

Tip	Scop	Bază legală
Nume Adresă de e-mail Adresă de livrare Număr de telefon Numele companiei (dacă este cazul) Număr de TVA (dacă este cazul) Numărul CoC (Camera de Comerț) (dacă este cazul)	Pentru a vă ține informat despre starea comenzilor dumneavoastră Pentru a finaliza comanda/acordul, printre altele, livrarea și așa-numitele obligații post-vânzare. Facturare Pentru a ne îmbunătăți serviciile Pentru a gestiona întrebări și reclamații	Interes legitim Executarea contractului Consimțământ Obligație legală

	Personalizarea activităților de marketing Pentru a plasa comenzi în numele unei companii	
Numele companiei (dacă este cazul) Nume Adresă de facturare Număr de telefon Modalitate de plată	Pentru a fi afișat pe factură Pentru a vă contacta în legătură cu finalizarea comenzii, facturare sau livrare Pentru a putea primi plata și a optimiza procesul de plată Pentru a preveni fraudă și activitățile de hacking Metoda de plată selectată și adresa dvs. IP sunt transmise partenerului de plată selectat, după care acesta se ocupă de plată	Interes legitim Executarea contractului Consimțământ Obligație legală

Când **plățiți pentru comanda dvs.**, colectăm următoarele date, care sunt, de asemenea, puse în comun cu partenerii noștri de plată

Lista disponibilă a partenerilor noștri de plată pe vidaXL.ro:

- Adyen
- Visa
- MasterCard
- Klarna
(https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/legal/terms/0/ro_ro/privacy)
- Plata a livrare

Tip	Scop	Bază legală
Adresă de e-mail Numele companiei (dacă este cazul) Nume Adresă de facturare Adresă de livrare Număr de telefon Valoarea comenzii Adresa IP Număr de ordine Dispozitiv Metoda de plată	Partajare cu partenerul de plată selectat; Pentru a trimite o notificare de plată prin e-mail; Pentru a evalua riscul de fraudă; Pentru a transmite numărul comenzii prin e-mail în cazul plății sau anulării comenzii; Să transmită valoarea comenzii și modalitatea de plată astfel încât să se poată verifica primirea plății prin metoda de plată aleasă; Pentru a ne îmbunătăți serviciile în cazul întrebărilor despre plată, anulare și rambursări; Pentru a reduce erorile în timpul procesului de plată,	Interes legitim Executarea contractului Consimțământ Obligație legală

	făcând experiența de a comanda mai plăcută.	
--	---	--

Când **participați la o licitație**, pe lângă informațiile necesare pentru a crea un cont, va trebui să creați și o așa-numită „poreclă de ofertant”. Alți clienți pot vedea, de asemenea, porecla dvs. de ofertant.

Această poreclă de ofertant va fi utilizată în combinație cu informațiile despre cont și comandă în următoarele scopuri:

- Gestionarea și organizarea licitațiilor
- Combaterea și verificarea fraudei, abuzului și/sau utilizării neintenționate.

Când vă **alcătuiți** propria **Listă de dorințe** în Magazinul nostru online și adăugați produse la Lista de dorințe **când sunteți deconectat**, acestea vor rămâne pe listă timp de 30 de zile.

Printre altele, următoarele informații pot fi colectate indiferent dacă sunteți conectat sau deconectat, în funcție de setările cookie-urilor:

- Adresa IP
- Comportamentul de navigare în magazinul online

Dacă **adăugați produse în Lista de dorințe în timp ce sunteți conectat**, le puteți găsi oricând în Lista de dorințe din Contul meu.

Aceste date sunt colectate în scopuri de marketing, astfel încât vidaXL să își poată aminti Lista dvs. de dorințe atunci când vă întoarceți la Magazinul online.

3.2 Colectarea datelor personale prin recenzii și sondaje privind satisfacția clienților

Puteți face **recenzii la produsele** din Magazinul online prin intermediul **Contului meu**. Puteți face o recenzie a unui produs doar dacă l-ați achiziționat.

Când lăsați o recenzie, următoarele date sunt colectate, astfel încât comanda și recenzia corectă să poată fi asociate cu adresa de e-mail corectă.

Tip	Scop	Bază legală
Nume Adresă de e-mail Produs Număr de ordine	Pentru a adăuga recenzii despre produse în Magazinul online Pentru a contacta clientul în cazul unor posibile reclamații	Interes legitim Consimțământ

Prin intermediul Magazinului online puteți face **recenzii privind Magazinul web și (serviciul) vidaXL**. Și în acest caz, trebuie să fi plasat mai întâi o comandă pentru a putea lăsa o recenzie. Pentru a evalua serviciul vidaXL sunt colectate următoarele date:

Tip	Scop	Bază legală
Nume	Contactarea clientului	Interes legitim

Reședință	Gestionarea reclamațiilor	Consimțământ
-----------	---------------------------	--------------

Prin Magazinul online puteți lăsa o recenzie dând clic pe „Scrieți o recenzie” sau pe link-ul similar. După aceasta, sunteți redirecționat către un magazin online terț, unul dintre partenerii contractuali ai vidaXL, care este specializat în recenziile clienților. Prin intermediul acestui site, puteți face o recenzie după ce ați fost de acord cu termenii și condițiile părții terțe. Acest terț este responsabil pentru prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal. În acest caz,

Puteți **lăsa o recenzie despre vidaXL prin intermediul site-urilor de comparație** care prezintă produsele și prețurile vidaXL. Pentru a lăsa o recenzie, sunt colectate următoarele date:

Tip	Scop	Bază Legală
Adresă e-mail	Contactarea clienților	Interes legitim
Nume	Gestionarea plângerilor	Consimțământ

Pentru mai multe informații despre datele colectate, vă rugăm să consultați politica de confidențialitate a celui alt canal relevant.

După ce ați plasat o comandă cu vidaXL sau după ce ați avut contact cu vidaXL, puteți fi abordat pentru a participa la un sondaj privind satisfacția clienților. Acest sondaj este realizat de o parte externă. Dacă participați la un astfel de **sondaj privind satisfacția clienților**, vor fi prelucrate următoarele date (personale):

Tip	Scop	Bază legală
Informații de contact Adresă de e-mail și/sau număr de telefon Experiențe cu (departamente ale) vidaXL și/sau afaceri afiliate Informații despre o comandă plasată sau livrată Adresă IP	Cercetări despre satisfacția clienților asupra serviciilor în ceea ce privește (departamentele) vidaXL și/sau companiile afiliate Îmbunătățirea serviciilor și proceselor Gestionarea întrebărilor și/sau reclamațiilor Verificarea abuzurilor (de exemplu, mai multe recenzii/experiențe ale uneia și aceleiași persoane)	Interes legitim Consimțământ

3.3 Colectarea datelor cu caracter personal prin intermediul departamentului nostru de servicii pentru clienți

Contactați serviciul clienți

Dacă aveți întrebări sau reclamații cu privire la un produs pe care l-ați achiziționat de la noi prin intermediul Magazinului online sau despre serviciile vidaXL, puteți să ne sunați, să ne trimiteți un e-mail sau să discutați cu noi pe chat. Puteți găsi informațiile de contact în Magazinul online. De asemenea, este posibil să utilizați formularul nostru de reclamații online din Magazinul online. Dacă utilizați formularul online, vă vom solicita (cel puțin) următoarele informații (personale):

Tip	Scop	Bază Legală
Nume și prenume Adresă de e-mail Număr de telefon Numărul comenzii (opțional/dacă este cazul) Descrierea naturii reclamației dumneavoastră <u>Funcția de chat:</u> doar numele și prenumele, adresa de e-mail și subiectul chat-ului	Gestionarea reclamațiilor Furnizarea de informații	Interes legitim Consimțământ Executarea contractului Obligație legală

Înregistrarea interacțiunilor

Interacțiunile cu serviciul nostru pentru clienți pot fi înregistrate în scopuri de instruire, evaluare sau calitate. În cazul în care se înregistrează o conversație telefonică, veți fi informat despre aceasta în momentul în care contactați telefonic serviciul nostru pentru clienți. Datele (personale) care sunt înregistrate vor fi utilizate doar în scopurile menționate mai sus.

Convorbirile telefonice înregistrate sunt stocate și securizate astfel încât să nu fie accesibile persoanelor neautorizate și să nu fie niciodată păstrate mai mult decât este necesar pentru scopul specific.

Serviciu terț

vidaXL folosește părți externe pentru o parte din interacțiunile sale cu serviciile pentru clienți.

Newsletter

Puteți aplica pentru diferite forme de newsletter, atât generale, cât și personale. Newsletterul personal este trimis pe baza a datelor dumneavoastră personale și a istoricului comenzilor, de exemplu, astfel încât să vă putem trimite un newsletter mai relevant. Dacă doriți să primiți buletinele informative digitale gratuite trimise de vidaXL și parteneri, vă solicităm, printre altele, următoarele informații (personale).

- Titlu
- Nume și prenume
- Adresă de e-mail

Vă puteți dezabona de la newsletter în orice moment, conectându-vă la contul dvs. și dezabonându-vă. În plus, puteți utiliza întotdeauna linkul de dezabonare din newsletter.

3.4 Care sunt drepturile dumneavoastră?

Conform legislației privind protecția datelor, aveți drepturi care includ:

- **Dreptul dumneavoastră de acces** – Aveți dreptul de a ne solicita o copie a informațiilor dumneavoastră personale.
- **Dreptul dumneavoastră la rectificare** – Aveți dreptul de a ne cere să rectificăm informațiile personale pe care le considerați inexacte. De asemenea,

aveți dreptul de a ne cere să completăm informațiile pe care le considerați incomplete.

- **Dreptul dumneavoastră la ștergere** – Aveți dreptul de a ne cere să vă ștergem informațiile personale în anumite circumstanțe.
- **Dreptul dumneavoastră la restricționarea prelucrării** – Aveți dreptul de a ne cere să restricționăm prelucrarea informațiilor dumneavoastră personale în anumite circumstanțe.
- **Dreptul dumneavoastră de a vă opune prelucrării** (doar atunci când se bazează pe consimțământ) – aveți dreptul de a vă opune prelucrării vidaXL în anumite circumstanțe.
- **Dreptul dumneavoastră la portabilitatea datelor** – Aveți dreptul de a cere să transferăm informațiile personale pe care ni le-ați furnizat către o altă organizație sau către dumneavoastră, în anumite circumstanțe.

Nu sunteți obligat să plătiți niciun tarif pentru exercitarea drepturilor dumneavoastră. Dacă faceți o cerere, avem la dispoziție o lună pentru a vă răspunde.

Vă rugăm să ne contactați la webservice@vidaxl.ro sau la Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Olanda dacă doriți să faceți o solicitare.

3.5 Prelucrarea datelor în cadrul vidaXL

Concernul vidaXL are mai multe birouri în întreaga lume. Aceste birouri lucrează îndeaproape împreună. Angajații din birourile noastre au acces la datele cu caracter personal doar în măsura în care acest lucru este necesar pentru a-și îndeplini sarcinile de lucru.

vidaXL ia măsuri pentru a vă **proteja** suficient datele personale. Pentru a realiza acest lucru, folosim mijloace care se potrivesc activităților noastre, naturii și dimensiunii companiei noastre și tipului de date pe care le procesăm. Facem acest lucru pentru a preveni accesul neautorizat la, ajustarea, dezvăluirea sau pierderea datelor cu caracter personal.

Ne așteptăm să contribuiți, de asemenea, la **păstrarea** în siguranță a datelor dvs. personale, păstrând secrete detaliile dvs. de conectare (adresa de e-mail și parola). Nu împărtășiți niciodată nimănui datele dvs. de conectare și gestionați-le cu grijă.

vidaXL nu **stocază** informațiile dvs. mai mult decât este necesar pentru scopurile pentru care sunt utilizate informațiile dvs., cu excepția cazului în care datele trebuie să fie stocate mai mult timp ca urmare a cerințelor legale (cum ar fi obligația de păstrare). Durata de stocare a anumitor date depinde de natura datelor și de scopurile pentru care sunt prelucrate. Prin urmare, perioada de stocare poate diferi în funcție de scop.

Datorită prezenței globale a vidaXL, se poate întâmpla ca datele dumneavoastră să fie prelucrate în afara Spațiului Economic European (SEE). vidaXL se asigură că datele dumneavoastră sunt bine protejate în cadrul întregului concern.

vidaXL poate furniza datele dumneavoastră cu caracter personal unor **terți** din următoarele motive:

- V-ați dat acordul expres pentru aceasta; sau
- Contractul pe care îl aveți cu noi trebuie să fie executat; sau

- Pentru că vidaXL are o colaborare cu o altă parte în contextul îmbunătățirii produselor și serviciilor noastre; sau
- O obligație prin lege; sau
- Pentru a preveni sau combate fraudă sau fraudă potențială/suspectată;
- Dacă este necesar pentru gestionarea afacerii vidaXL.

Unele dintre companiile externe cu care lucrăm au sediul în afara UE. De exemplu, lucrăm împreună cu terți, cum ar fi Google și Facebook. Aceasta înseamnă că datele pot fi stocate pe servere din afara Europei. Acolo se aplică diferite legislații privind datele cu caracter personal. Terții cărora le-ar putea fi trimise datele dumneavoastră sunt protejați prin măsuri adecvate, inclusiv obligații impuse acestor companii și impuse acestora de vidaXL.

Această Politică de confidențialitate și Declarație privind Cookie-urile **nu se aplică magazinelor online terțe** care sunt legate la Magazinul online. În plus, Politica de confidențialitate și Declarația privind Cookie-urile nu se aplică și datelor colectate de companii precum Google. Vă puteți ajusta singur preferințele în contul dvs. Google. Consultați politica de confidențialitate a acestora în acest sens.

vidaXL nu poate fi în niciun caz trasă la răspundere sau considerată responsabilă pentru modul în care terții și companiile tratează datele dumneavoastră (personale). vidaXL vă sfătuiește întotdeauna să citiți Politica de confidențialitate și Declarațiile privind cookie-urile din magazinele online relevante și de la companiile relevante.

4. UTILIZAREA COOKIE-URILOR

4.1 Ce sunt cookie-urile?

Ca și în cazul multor magazine online, vidaXL utilizează cookie-uri și fișiere similare cookie-urilor și tehnologii precum „web beacons” (denumite în continuare „Cookie-uri”).

Un cookie este un fișier de text mic care este trimis împreună cu pagina Magazinului online prin intermediul browserului dumneavoastră, apoi este salvat pe un hard disk de pe computerul, telefonul sau tableta dumneavoastră.

Cookie-urile sunt, de exemplu, folosite pentru a salva parole și setări personale, astfel încât să nu fie nevoie să le completați data viitoare când vizitați Magazinul online.

Mai jos va fi explicat modul în care Magazinul online folosește Cookie-urile, de unde provin Cookie-urile și de ce sunt folosite. Pentru optimizarea reclamelor proprii și a celor de la terți sunt colectate, printre altele, următoarele date:

- Produse achiziționate
- Produse vizualizate
- Valoarea comenzii
- Cum a ajuns clientul în Magazinul online

În partea 4.2, vom descrie modul în care cookie-urile pot fi respinse și eliminate.

4.1.1 Cookie-uri funcționale

vidaXL folosește Cookie-uri, cum ar fi Google Analytics, pentru a reține setările alese și datele introduse în timpul vizitei dumneavoastră la magazinul nostru online. Aceste Cookie-uri facilitează navigarea în magazinul nostru online, deoarece anumite date nu trebuie reintroduse de fiecare dată.

În plus, vidaXL poate folosi Cookie-uri care sunt necesare pentru ca Magazinul online să funcționeze bine, chiar și atunci când vizitați Magazinul online pe telefonul mobil sau pe tabletă.

4.1.2 Cookie-uri de testare A/B

vidaXL își testează în mod continuu magazinul online pentru a putea oferi cea mai bună experiență de utilizare. Din acest motiv, vidaXL folosește așa-numitele Cookie-uri de testare A/B de la terți. Cu testele A/B, există două variante diferite ale Magazinului online sau părți ale Magazinului online prezentate vizitatorilor pentru a determina care dintre ele funcționează cel mai bine. Ca atare, acest Cookie determină ce versiune a Magazinului online vedeți.

4.1.3 Cookie-uri de analiză a magazinului online

În Magazinul online, sunt folosite module cookie care țin evidența paginilor pe care le-ați vizitat. Aceste informații sunt colectate, printre altele, de serviciile de analiză online Google Analytics, Pingdom, Hotjar, Piwik, Google Tag Manager, TVSquared, ContentSquare, Speedcurve, Zendesk, Zoovu și Clarity.

Aceste servicii de analiză online folosesc Cookie-uri pentru a analiza modul în care vizitatorii folosesc Magazinul online. Cookie-urile sunt folosite pentru a salva informații despre vizitator, cum ar fi momentul în care a avut loc vizita la Magazinul online sau dacă vizitatorul a vizitat Magazinul online înainte și prin intermediul cărui Magazin online a ajuns vizitatorul pe pagina de internet.

Pentru a optimiza experiența utilizatorului și a clienților din magazinul nostru online, vidaXL folosește Serviciul Hotjar Web Analytics. Hotjar poate înregistra clicuri ale mouse-ului, mișcări ale mouse-ului și activități de derulare. Hotjar colectează, de asemenea, informații despre paginile de internet vizitate, acțiunile întreprinse, țara în care vă aflați, dispozitivul pe care îl utilizați și browserul cu care lucrați. Hotjar nu colectează informații de identificare personală (PII) pe care nu le introduceți voluntar în Magazinul online. De asemenea, Hotjar nu urmărește comportamentul de navigare în magazinele online care nu folosesc serviciile lor. Declarația de confidențialitate a Hotjar conține o explicație detaliată despre cum este utilizat Hotjar: <https://www.hotjar.com/privacy>. Puteți oricând să alegeți ca informațiile dvs. să nu fie colectate de Hotjar atunci când vizitați magazinul nostru online, mergeți la pagina „Renunțare” din magazinul online Hotjar și dați clic pe „Dezactivați Hotjar” pentru a face acest lucru.

Informațiile generate despre modul dvs. de utilizare a magazinului online sunt, în majoritatea cazurilor, trimise către serverele serviciilor de analiză online relevante. Serviciile de analiză online folosesc aceste informații pentru a evalua modul în care utilizați Magazinul online, pentru a crea rapoarte despre activitățile Magazinului online și pentru a vă oferi alte servicii legate de utilizarea Magazinului online și a internetului. vidaXL folosește datele agregate din rapoarte pentru optimizarea în continuare a Magazinului online.

Pingdom este un instrument de monitorizare a performanței site-ului. Ne ajută să identificăm erori și alte probleme de performanță. Pingdom nu colectează date de identificare personală. Acesta colectează date anonime despre timpii de încărcare a site-ului și comenzile de încărcare.

Google Analytics este un instrument de analiză a comportamentului site-ului. Nu colectează informații de identificare personală. Adresele IP sunt mascate înainte de a fi stocate de Google. Google Analytics colectează și procesează comportamentul de navigare, permițându-ne să identificăm blocajele de pe site-ul nostru și să remediem orice probleme potențiale pe care le pot întâmpina clienții noștri. În general, ne ajută să ne facem o imagine a modului în care clienții noștri interacționează cu site-ul nostru și putem folosi acele informații în consecință pentru a ne îmbunătăți platforma.

Google Tag Manager este un instrument care gestionează plasarea cookie-urilor noastre. Ne permite să facem schimbări rapide în modul în care sunt trimise și primite informațiile. (de exemplu, construim conexiunile noastre cu o parte terță prin acest instrument și putem să blocăm și vom bloca cookie-urile irelevante de acolo). TVSquared este un instrument pe care îl folosim pentru a măsura eforturile noastre de branding offline. Acesta colectează un set limitat de date despre comportamentul de navigare și le combină cu datele noastre de branding offline, pentru a măsura performanța și eficacitatea eforturilor noastre de branding.

Clarity este un instrument similar cu Hotjar. Are o utilizare similară cu Hotjar (menționat mai sus) prin faptul că este specializat în comportamentul utilizatorilor la un nivel mai profund. Măsoară clicurile pe diferitele elemente de pe paginile noastre și colectează înregistrări ale sesiunilor utilizatorilor (selectate aleatoriu și anonime). Acest lucru ne permite să înțelegem și mai bine problemele potențiale de pe site-ul nostru. Utilizarea acestui instrument ne permite să găsim defecte și zone potențiale care trebuie îmbunătățite și ne permite să testăm aceste îmbunătățiri ulterior.

vidaXL comunică politica de confidențialitate a serviciilor relevante de analiză online, în care este descris modul în care aceștia tratează datele dumneavoastră (personale) atunci când produsele și serviciile lor, printre care analiza online, sunt utilizate.

4.1.4 Cookie-uri afiliate

Pe site, Cookie-urile afiliate sunt folosite pentru a măsura eficacitatea reclamelor plasate în numele vidaXL pe site-urile unor terți. În acest fel, partenerul afiliat poate fi recompensat de vidaXL pentru publicitatea online făcută în beneficiul vidaXL. Prin intermediul acestor Cookie-uri, se poate verifica prin ce partener afiliat ați ajuns în Magazinul nostru online, dacă anunțurile sunt eficiente și dacă au condus efectiv la o vânzare în Magazinul nostru online. Ei fac toate acestea fără un schimb de date personale.

În România avem un singur partener afiliat, numit 2Performant.

4.1.5 Cookie-uri de retargeting

Magazinul online folosește Cookie-uri de retargeting pentru a afișa reclame relevante pentru vizitatorii Magazinului online care revin. Cu aceste Cookie-uri, se poate construi un profil al comportamentului dumneavoastră de navigare, astfel încât reclamele să corespundă intereselor dumneavoastră. Reclamele sunt afișate în magazinele online

ale partenerilor publicitari și pe rețelele sociale. Cookie-urile din această categorie sunt Google Ads, Bing Ads, Criteo și IntelliAd.

4.1.5.1 Criteo

Printre altele, sunt folosite Cookie-urile Criteo de retargeting. Pentru mai multe informații despre datele colectate de Criteo, vă trimitem la [Politica de confidențialitate Criteo](#).

4.1.5.2 Remarketing cu Google Ads și Analytics

vidaXL folosește serviciile de remarketing Google Ads și Analytics pentru a afișa reclame în magazinele online terțe (inclusiv Google) pentru vizitatorii anteriori ai vidaXL. Aceasta poate însemna că, de exemplu, afișăm reclame unui vizitator care nu și-a finalizat comanda sau tocmai a finalizat comanda. Anunțurile pot fi anunțuri text sau grafice de pe Google Display Network.

Toate datele colectate sunt utilizate în conformitate cu Politica de confidențialitate și Declarația privind Cookie-urile de la vidaXL și politica de confidențialitate a Google. Vă puteți seta preferințele pentru anunțuri prin intermediul [Google Ad Preference page](#).

4.1.5.3 Cookie-uri de retargetare a Magazinelor online ale terților

În magazinele online terțe (cum ar fi platformele online de marketplace), se poate întâmpla și procesul de retargeting. Cookie-urile vidaXL sunt apoi folosite pentru a afișa reclame relevante pentru vizitatorii anteriori ai acestor alte magazine online.

4.1.5.4 Publicitate și analiză pe Facebook, Instagram și Pinterest

vidaXL utilizează serviciile de remarketing Pinterest Ads și Facebook Ads pentru a afișa anunțuri pe platforme terțe (inclusiv Pinterest, Facebook și Instagram) pentru vizitatorii anteriori ai vidaXL. Acest lucru poate însemna că, de exemplu, afișăm anunțuri pentru un vizitator care nu a finalizat comanda sau care tocmai a finalizat comanda.

Distribuim informații pe Pinterest, Facebook și Instagram din cookie-urile setate în domeniile site-urilor, indiferent dacă ai sau nu un cont Facebook sau ești conectat. Scopul lor este de a personaliza conținutul (inclusiv anunțurile), de a măsura anunțurile, de a produce analize și de a oferi o experiență mai sigură, așa cum este prevăzut în [această Politică privind cookie-urile pe Facebook](#). Toate datele colectate (adresa de e-mail, sexul, locația, prenumele și numele, numărul de telefon, data nașterii, IP) sunt utilizate în conformitate cu Politica de confidențialitate și Declarația de cookie-uri de la vidaXL și cu politica de confidențialitate pe Facebook. Îți poți ajusta preferințele privind anunțurile utilizând [preferințele pentru Facebook Ad](#) sau [preferințele pentru Instagram Ad](#).

4.1.5.5 RTB House

Printre altele, se utilizează Cookie-urile de retargetare de la RTB House. Pentru mai multe informații despre datele colectate de RTB House, te rugăm să consulți [Centrul de Confidențialitate al RTB House](#).

4.1.6 Cookie-uri pentru rețelele sociale

În Magazinul online, puteți utiliza (de exemplu) butoanele rețelelor sociale de pe Facebook, YouTube, Twitter, Pinterest și Google+.

De îndată ce vizitați o pagină din Magazinul online care are butoane pentru rețelele de socializare, browserul dvs. se conectează la furnizorul de rețele sociale relevant. Prin aceasta, furnizorul obține informații despre paginile din Magazinul online pe care le-ați vizitat cu adresa dumneavoastră IP.

Dacă sunteți conectat la Facebook, YouTube, Twitter, Pinterest sau Google+ în timpul vizitei dvs. la Magazinul online, vizita dumneavoastră poate fi conectată la contul dumneavoastră. Dacă utilizați butoanele, făcând clic pe simbolul „Like” de pe Facebook, de exemplu, atunci informațiile relevante sunt trimise și salvate de furnizorul relevant prin intermediul browserului dumneavoastră.

Scopul și domeniul de aplicare a datelor colectate prin butoanele rețelilor de socializare, precum și prelucrarea ulterioară, utilizarea ulterioară și durata stocării, sunt determinate exclusiv de furnizorii butoanelor. Puteți citi mai multe despre acest lucru în politicile de confidențialitate ale furnizorilor relevanți.

4.1.7 Cookie-uri de comparare a prețurilor

Magazinul online folosește diferite căi de publicitate. În afară de afiliați, un alt canal popular pe care clienții noștri îndrăgesc să îl folosească sunt site-urile de comparare a prețurilor. Aceste site-uri reunesc liste de produse de pe diferite site-uri și le afișează într-un mod în care clientul poate compara cu ușurință magazinele, prețurile și nivelurile de servicii.

Pentru a determina performanța acestor site-uri de comparare a prețurilor, trimitem acestor parteneri confirmarea achiziției (dacă este făcută prin canalul lor) și informații limitate de cumpărare (cantitatea de produse, valoarea totală a tranzacției). Acest lucru ne permite să le monitorizăm performanța și să ne adaptăm în consecință. Ei nu colectează informații de identificare personală.

În România lucrăm în prezent cu următorii parteneri de cookie-uri de comparare a prețurilor:

- Kelkoo
- Arukereso
- Bianco

4.1.8 Cookie-uri de e-mail

Pe vidaXL.ro, cookie-urile de e-mail sunt folosite pentru a măsura eficacitatea e-mail-urilor comerciale trimise de vidaXL. În acest fel, putem măsura eficacitatea și performanța campaniilor noastre de e-mail și a buletinelor informative. Toate acestea se întâmplă fără a colecta informații personale.

În prezent, lucrăm cu un partener pentru module cookie de e-mail numit Clang. De asemenea, lucrăm cu Salesforce Marketing Cloud, ceea ce îți va permite un control mai mare asupra modului în care primești notificări.

4.1.9 Date pentru a face recomandări și a optimiza experiența clientului

Pentru a vă oferi o experiență personalizată și optimizată pe vidaXL.ro, folosim comportamentul general al clienților și statisticile.

Când vizualizați un produs pe vidaXL.ro, veți vedea, de asemenea, produse similare sau produse înrudite enumerate sub titlul „ar putea să vă placă și” sau „combinații

recomandate”. Aceste recomandări sunt legate de produsele pe care le vedeți în prezent sau le-ați vizualizat recent. În plus, puteți vedea recomandări bazate pe date statistice de la clienți care au cumpărat anterior produsul pe care îl vizualizați. Aceste recomandări nu sunt personalizate și sunt promovate tuturor clienților care vizualizează produsul.

4.2 Acceptarea și refuzarea Cookie-urilor

Când intrați pe vidaXL.ro, un banner cookie apare în partea de jos a site-ului nostru. Puteți fie să acceptați toate cookie-urile (cookie-uri esențiale, cookie-uri analitice și cookie-uri de marketing) sau să alegeți să personalizați setările.

Dacă ați ales să personalizați setările, veți putea alege să vă înscrieți pentru cookie-uri analitice și de marketing. Dacă dați clic pe „Salvați setările” fără a vă înscrie pentru cookie-uri analitice sau de marketing, vor fi utilizate doar cookie-urile esențiale.

Cookie-urile esențiale nu pot fi refuzate, deoarece sunt strict necesare pentru a furniza site-ul și funcționalitatea acestuia (ex: pentru a ne permite să păstrăm articole în coș, pentru a vă păstra preferințele de limbă).

De asemenea, puteți accepta sau refuza modulele Cookie ajustând setările browserului. Fiecare browser este diferit, așa că vidaXL vă trimite la pagina de informații a browserului dvs. sau manualul de utilizare al telefonului dvs. pentru setarea preferințelor pentru cookie-uri.

În cazul în care cookie-urile sunt complet dezactivate, este posibil să nu puteți utiliza toate funcțiile Magazinului online. Dacă utilizați computere diferite în locații diferite, trebuie să vă asigurați că fiecare browser este setat la preferințele dvs. de cookie-uri.

Puteți oricând să eliminați cookie-urile de pe hard disk-ul computerului, telefonului sau tabletei dvs. Consultați pagina de informații a browserului sau manualul de utilizare al telefonului sau al tabletei pentru a afla cum să faceți acest lucru. Vă rugăm să rețineți: atunci când vă dezactivați complet cookie-urile, este posibil să nu poată fi utilizate toate funcționalitățile din magazinul online.

5. MODIFICĂRI ALE POLITICII DE CONFIDENTIALITATE

Conținutul acestei Politici de confidențialitate și al Declarației privind Cookie-urile poate fi modificat. Cea mai recentă versiune poate fi găsită întotdeauna pe magazinul online vidaXL. vidaXL vă sfătuiește să verificați în mod regulat această Politică de confidențialitate și Declarația privind cookie-urile, cel puțin înainte de a furniza date personale către vidaXL.

6. CUM SE FAC RECLAMAȚIILE?

Dacă aveți nelămuriri sau întrebări cu privire la utilizarea de către noi a informațiilor dumneavoastră personale, puteți face o sesizare la webservice@vidaxl.ro Puteți, de asemenea, să reclamați la Autoritatea Natională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, sau la orice autoritate națională europeană echivalentă, dacă sunteți nemulțumit de modul în care v-am folosit datele.

Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal
28 30 Magheru Blvd
District 1, Bucharest
Tel: +40 318 059 211
Fax: +40 318 059 602
Site: www.dataprotection.ro