

Политика за поверителност и декларация относно бисквитките - vidaXL.bg

Това е политиката за поверителност и декларация относно бисквитките на VidaXL Europe B.V. и всяко от свързаните с него дружества, част от групата на vidaXL (по-нататък: „vidaXL“). В тази декларация обясняваме накратко как vidaXL (администраторът на данни) борави с личните данни.

По-детайлно обяснение може да се намери по-долу в секция „3. ДЪЛГО ОПРЕДЕЛЕНИЕ“.

Съдържание

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ	2
2. КРАТКО ОПРЕДЕЛЕНИЕ	2
3. ДЪЛГО ОПРЕДЕЛЕНИЕ.....	3
3.1 Събиране на лични данни чрез уеб магазина	3
3.2 Събиране на лични данни през ревюта и анкети за клиентска удовлетвореност	6
3.3 Събиране на лични данни през нашия отдел за клиентско обслужване	8
3.4 Какви са Вашите права?.....	9
3.5 Обработка на данни в рамките на vidaXL	9
4. ИЗПОЛЗВАНЕ НА БИСКВИТКИ	10
4.1 Какво са бисквитките?	10
4.1.1 Функционални бисквитки.....	11
4.1.2 А/В тестови бисквитки.....	11
4.1.3 Бисквитки за анализи на уеб магазина	11
4.1.4 Афилиейт бисквитки	13
4.1.5 Ретаргетиращи бисквитки	13
4.1.6 Бисквитки от социалните мрежи.....	14
4.1.7 Бисквитки за сравнение на цени	14
4.1.8 Бисквитки по имейл	15
4.1.9 Данни за препоръчване и оптимизиране на клиентското преживяване.....	15
4.2 Приемане и отказване на бисквитки.....	15
5. ПРОМЕНИ В ПОЛИТИКАТА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ	16
6. КАК ДА ПОДАДЕТЕ ЖАЛБА?.....	16

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Тук обясняваме какво имаме предвид, използвайки специфични думи и имена в тази политика.

Уеб магазин: Уеб магазинът vidaXL.bg и всеки друг уеб магазин, URL или приложение, създадени от vidaXL.

Взаимодействие: Използването на функции в уеб магазина, като Списък с любими, Плащане, Регистрация за бюлетина, Моят профил, Търгове и Чат.

Посетител в уеб магазина: Клиент, посещаващ уеб магазина за първи път, който *не* взаимодейства с уеб магазина.

Клиент в уеб магазина: Клиент, който взаимодейства с уеб магазина.

Профил: Профилът, който един клиент трябва да създаде в уеб магазина, за да може да направи поръчка.

Политика за поверителност и декларация относно бисквитките: Политиката за поверителност и декларацията относно бисквитките на vidaXL.

2. КРАТКО ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Как събираме лични данни?

Ние събираме лични данни от следните източници:

- През нашия уеб магазин vidaXL.bg (по-нататък: „Уеб магазинът“)
- През нашия корпоративен уебсайт corporate.vidaxl.com (по-нататък: „Корпоративният уебсайт“)
- През други канали за продажби, които използваме за продажба на нашите продукти
- През офлайн контакти, например обаждане на нашия отдел за клиентско обслужване

Как използваме личните данни?

Ние използваме личните данни за следните цели:

- За да подобрим нашите уеб сайтове
- За да подобрим нашия маркетинг
- За доставка на поръчките
- За отговори на въпросите

Как защитаваме личните данни?

Ние гарантираме сигурността на личните данни по следните начини:

- Клиентските профили са защитени с пароли
- Само определени необходими данни могат да бъдат достъпни за оторизирания персонал на vidaXL
- Когато трябва да споделим лични данни с трети страни, ние се уверяваме, че те също ще защитават данните

Как можете да упражните правата си?

В съответствие с GDPR, Вие имате определени права, като правото на достъп (за да видите какви данни съхранява vidaXL за Вас) и правото да бъдете забравени (за да бъдат изтрети данните Ви).

vidaXL ще обработи подобни заявки, с изключение в ситуации, когато това не е възможно поради конфликт на права или правно задължение (напр., правото на достъп на друго лице или съхраняване на определени данни за административни цели).

Можете да направите Вашата заявка, като се свържете с нашия отдел за клиентско обслужване посредством имейл адресът, който сте ни предоставили.

3. ДЪЛГО ОПРЕДЕЛЕНИЕ

3.1 Събиране на лични данни чрез уеб магазина

В нашия уеб магазин ние използваме бисквитки и други технологии за проследяване.

В тази част ще Ви обясним подробно какъв тип данни събираме, къде и как, за какво ги използваме и какви са правните основания за употребата на тези данни. Ние ще използваме Вашите лични данни, когато това ни е разрешено от съответното законово право. Съгласно законодателството на ЕС (GDPR 2016/679) има 6 основания, които оправдават използването на Вашата лична информация. По отношение на информацията, която събираме, са приложими следните основания:

- **Изпълнение на договора:** когато Вашата информация е необходима за сключване или изпълнение на договор с Вас;
- **Правно задължение:** когато трябва да използваме Вашата информация, за да спазим законите си задължения;
- **Законови интереси:** когато използваме Вашата информация, за да изпълним законен интерес, и причините за използването ѝ надделяват над всяко накърняване на Вашите права за защита на данните;
- **Правни искове:** когато Вашата информация е необходима, за да се защитим, да заведем дело или да предявим иск срещу Вас, нас или трета страна;
- **Съгласие:** когато сте дали съгласието си да използваме Вашата лична информация (ще Ви бъде представен формуляр за съгласие или улеснение във връзка с такова използване и можете да оттеглите съгласието си по всяко време);
- **Публичен интерес:** не е приложимо.

От посетителите на уеб магазина може да събираме следната информация, в зависимост от настройката за бисквитките Ви:

Тип	Цел	Правна основа
Държава Разгледани продукти IP адрес	За по-добро разбиране на посетителите на уеб магазина;	Законен интерес Съгласие
Как сте попаднали на нашия магазин	За зареждане на коректния уеб магазин;	

Кога сте напуснали нашия магазин С какво устройство сте посетили нашия уеб магазин	За да виждате подходящи реклами	
---	---------------------------------	--

От **клиентите на уеб магазина** събираме следната информация:

За клиентите на нашия уеб магазин ние събираме същата информация като за нашите посетители, като допълнително събираме и информация, която клиентът споделя с нас, като например:

Тип	Цел	Правна основа
Предпочитания в Списъка с любими Поръчани продукти Информация за контакт	Предоставяне на подходящи предложения за продукти	Законен интерес Изпълнение на договора Съгласие

През **клиентския профил** събираме следната информация:

Тип	Цел	Правна основа
Лично и фамилно име Имейл адрес Парола	За създаване и управление на профила Ви; За да противодействаме на измами, злоупотреби и/или неправилно използване на Вашия акаунт; За да виждате в профила си предишните поръчани продукти; За оптимизиране на рекламациите и за проследяване на историята на контактите относно поръчките в уеб магазина и продуктите, предлагани от трети страни	Законен интерес Съгласие Изпълнение на договора

Данните се съхраняват поне докато имате акаунт във vidaXL.

Когато **направите поръчка**, събираме следната информация:

Тип	Цел	Правна основа
Име Имейл адрес Адрес за доставка Телефонен номер Фирмено име (ако е приложимо)	За да Ви информираме относно статуса на Вашите поръчки; За да изпълним поръчката/споразумението, наред с другото,	Легитимен интерес Изпълнение на договора Съгласие Правно задължение

<p>ДДС номер (ако е приложимо) Номер от търговската камара (ако е приложимо)</p>	<p>задълженията по доставката и т.нар. следпродажбено обслужване; Фактуриране; За да подобрим нашата услуга; За да обработваме въпроси и рекламации; За персонализиране на маркетинговите ни дейности; За поръчки от името на фирма</p>	
<p>Фирмено име (ако е приложимо) Име Адрес за фактуриране Телефонен номер Метод на плащане</p>	<p>За да се посочи на фактура; За да се свързваме с Вас във връзка с финализирането на поръчката, фактурирането или доставката; За да можем да получим плащане и да оптимизираме процеса на плащане; За предотвратяване на измами и хакерски атаки; Избраният метод на плащане и Вашият IP адрес се препращат към избрания партньор за плащане, след което той обработва плащането</p>	<p>Легитимен интерес Изпълнение на договора Съгласие Правно задължение</p>

Когато **плащате поръчката си**, ние събираме следните данни, които биват също така споделяни с нашите партньори за разплащания

Списък на нашите партньори за разплащания, достъпни във vidaXL.bg:

- [Visa](#)
- [MasterCard](#)
- [Други](#)

Тип	Цел	Правна основа
<p>Имейл адрес Фирмено име (ако е приложимо) Име Адрес за фактуриране Адрес за доставка Телефонен номер Стойност на поръчката IP адрес Номер на поръчка Устройство Метод на плащане</p>	<p>Споделяне с избрания партньор за разплащания; Изпращане на известие за плащане по имейл; Оценка на риска от измама; Препращане на номера на поръчката по имейл в случай на плащане или анулиране на поръчката; Препращане на стойността на поръчката и начина на плащане, за да може да се провери получаването на плащането чрез избрания начин на плащане;</p>	<p>Легитимен интерес Изпълнение на договора Съгласие Правно задължение</p>

	<p>Подобряване на нашите услуги в случай на въпроси относно плащане, анулиране и възстановяване на суми; Намаляване на грешките в процеса на плащане, което прави поръчката по-приятна.</p>	
--	---	--

Когато **участвате в търг**, освен информацията, необходима за създаване на акаунт, ще трябва да създадете и така наречения „псевдоним на оферента“. Другите клиенти също могат да виждат Вашия псевдоним на оферента.

Този псевдоним на оферента ще се използва в комбинация с информацията за Вашия акаунт и поръчка за следните цели:

- Управление и организиране на търговете;
- Борба и проверка за измами, злоупотреби и/или непреднамерено използване.

Когато **създавате** Вашия **Списък с любими** в нашия уеб магазин и добавяте продукти към него, **когато сте извън профила си**, те ще останат в списъка за 30 дни.

Наред с други неща, следната информация може да бъде събрана, независимо от това дали сте влезли в системата или не, в зависимост от зададените бисквитки:

- IP адрес
- Поведение при сърфиране в уеб магазина

Ако **добавяте продукти в списъка си с любими, докато сте влезли в системата**, винаги можете да ги намерите в списъка си с желания във Вашия профил.

Тези данни се събират за маркетингови цели, за да може vidaXL да запомни Вашия списък с желания, когато се върнете в уеб магазина.

3.2 Събиране на лични данни през ревюта и анкети за клиентска удовлетвореност

Имате възможност да **поставяте оценка на продукти** от уеб магазина **във Вашия профил**. Можете да правите ревюта за даден продукт само ако сте го закупили.

Когато оставяте отзив, се събират следните данни, за да може поръчката и правилният отзив да бъдат свързани с правилния имейл адрес.

Тип	Цел	Правна основа
-----	-----	---------------

Име Имейл адрес Продукт Номер на поръчка	За добавяне на продуктови ревюта на уеб магазина За свързване с клиента в случай на възможни рекламации	Законен интерес Съгласие
---	--	-----------------------------

През уеб магазина можете да **дадете оценка на уеб магазина (и услугата на) vidaXL**. И тук трябва първо да сте направили поръчка, за да можете да оставите отзив. За да се оцени услугата на vidaXL, се събират следните данни:

Тип	Цел	Правна основа
Име Местожителство	Свързване с клиента Обработка на рекламации	Законен интерес Съгласие

В уеб магазина можете да оставите отзив, като кликнете върху „Напиши отзив“ или подобна връзка. След това ще бъдете препратени към уеб магазин на трета страна – един от договорните партньори на vidaXL, който е специализиран в клиентски отзиви. Чрез този уебсайт можете да поставите ревю, след като сте се съгласили с условията на третата страна. Тази трета страна отговаря за обработката на Вашите лични данни. В този случай можете **да оставите ревю за vidaXL чрез сайтове за сравнение**, които показват продуктите и цените на vidaXL. За поставяне на оценка се събират следните данни:

Тип	Цел	Правна основа
Имейл адрес Име	Свързване с клиентите Обработка на рекламации	Законен интерес Съгласие

За повече информация относно събраните данни Ви препращаме към политиката за поверителност на съответния друг канал.

След като сте направили поръчка на vidaXL или сте се свързали с vidaXL, можете да бъдете поканени да участвате в **проучване на удовлетвореността на клиентите**. Това проучване се извършва от външна страна. Ако участвате в такова проучване на удовлетвореността на клиентите, ще бъдат обработени следните (лични) данни:

Тип	Цел	Правна основа
Информация за контакт Имейл адрес и/или телефонен номер Опити с (отдели на) vidaXL и/или свързани фирми Информация за направена или доставена поръчка IP адрес	Проучване на удовлетвореността от обслужването на клиентите по отношение на (отделите на) vidaXL и/или свързаните предприятия; Подобряване на услугите и процесите; Обработка на въпроси и/или рекламации Проверка за злоупотреби (напр. многобройни)	Законен интерес Съгласие

	отзиви/преживявания от едно и също лице)	
--	--	--

3.3 Събиране на лични данни през нашия отдел за клиентско обслужване

Контакт с клиентското обслужване

Ако имате въпроси или рекламации относно продукт, който сте закупили от нас чрез уеб магазина, или относно обслужването на vidaXL, можете да ни се обадите, да ни изпратите имейл или да се свържете с нас в чата. Информацията за контакт можете да намерите в Уеб магазина. Също така е възможно да използвате нашия онлайн формуляр за рекламации в Уеб магазина. Ако използвате онлайн формуляра, ние ще поискаме (най-малко) следната (лична) информация:

Тип	Цел	Правна основа
Име и фамилия Имейл адрес Телефонен номер Номер на поръчка (незадължително/ако е приложимо) Описание на естеството на Вашата рекламация <u>Функция чат:</u> само име и фамилия, имейл адрес и темата на чата	Обработка на рекламации; Предоставяне на информация	Законен интерес Съгласие Изпълнение на договор Правно задължение

Запис на взаимодействия

Взаимодействията с нашия отдел за обслужване на клиенти могат да бъдат записвани за целите на обучението, оценката или качеството. В случай че телефонните разговори се записват, ще бъдете информирани за това в момента, в който се свържете с нашия отдел за обслужване на клиенти по телефона. Записаните (лични) данни ще бъдат използвани само за горепосочените цели.

Записаните телефонни разговори се съхраняват и обезопасяват по такъв начин, че да не са достъпни за неупълномощени лица и никога да не се съхраняват по-дълго от необходимото за конкретната цел.

Услуги на трети страни

vidaXL използва външни страни за част от взаимодействията при обслужване на клиенти.

Бюлетени

Можете да заявите различни бюлетени, както общи, така и лични. Личните бюлетени се изпращат въз основа например на Вашите лични данни и история на поръчките, така че да можем да Ви изпращаме по-подходящи бюлетени. Ако

желаете да получавате безплатните дигитални бюлетини, изпращани от vidaXL и партньори, ние искаме, наред с другото, следната (лична) информация.

- Обръщение
- Име и фамилия
- Емейл адрес

Можете да се отпишете от бюлетините по всяко време, като влезете в профила си и се отпишете. Освен това винаги можете да използвате линка за отписване в бюлетините.

3.4 Какви са Вашите права?

Съгласно законодателството за защита на данните имате права, включително:

- **Вашето право на достъп** – Имате право да поискате от нас копие от личната си информация.
- **Вашето право на коригиране** – Имате право да поискате от нас да коригираме лична информация, която смятате за неточна. Също така имате право да поискате от нас да допълним информацията, която смятате за непълна.
- **Вашето право на изтриване** – Имате право да поискате от нас да изтрием личната Ви информация при определени обстоятелства.
- **Вашето право на ограничаване на обработката** – Имате право да поискате от нас да ограничим обработката на Вашата лична информация при определени обстоятелства.
- **Вашето право да възразите срещу обработката** (само когато се основават на съгласие) – Имате право да възразите срещу обработката на vidaXL при определени обстоятелства.
- **Вашето право на преносимост на данните** – Имате право да поискате да прехвърлим личната информация, която сте ни предоставили, на друга организация или на Вас при определени обстоятелства.

Не е необходимо да плащате такса за упражняване на правата си. Ако подадете искане, имаме един месец, за да Ви отговорим.

Моля, свържете се с нас на webservice@vidaxl.bg или на Mary Kingsleystraat 1, 5928SK, Venlo, Нидерландия, ако искате да отправите искане.

3.5 Обработка на данни в рамките на vidaXL

Концернът vidaXL има няколко офиса по целия свят. Тези офиси работят заедно в близко сътрудничество. Служителите в нашите офиси имат достъп до личните данни, само доколкото от тях се изисква да изпълняват работата си.

vidaXL взема необходимите мерки, за да **защитава** Вашите лични данни в достатъчна степен. За да постигнем това, използваме средства, които отговарят на нашите дейности, на естеството и размера на нашата компания, както и на вида данни, които обработваме. Правим това, за да предотвратим неразрешен достъп до, коригиране, разкриване или загуба на лични данни.

Очакваме и Вие да допринесете за опазването на личните си данни, като пазите в тайна данните си за регистрация (имейл адрес и парола). Никога не споделяйте данните си за достъп с никого и се отнасяйте внимателно към тях.

vidaXL не **съхранява** информацията Ви по-дълго от необходимото за целите, за които се използва информацията Ви, освен ако данните не трябва да се съхраняват по-дълго поради законови изисквания (например счетоводни задължения). Колко дълго се съхраняват определени данни зависи от естеството на данните и целите, за които се обработват. Следователно периодът на съхранение може да бъде различен за всяка цел.

Заради глобалното присъствие на vidaXL е възможно данните Ви да се обработват извън Европейското икономическо пространство (ЕИП). vidaXL гарантира, че данните Ви са добре защитени в рамките на целия концерн.

vidaXL може да предостави Вашите лични данни на **трети страни** поради следните причини:

- Предоставили сте изричното си съгласие за това; или
- Договорът, който сте сключили с нас, трябва да бъде изпълнен; или
- Защото vidaXL си сътрудничи с друга страна в контекста на подобряване на нашите продукти и услуги; или
- Законово задължение; или
- За предотвратяване или борба с измами или потенциални/предполагаеми измами;
- Ако е необходимо за бизнес управлението на vidaXL.

Някои от външните компании, с които работим, са базирани извън ЕС. Например работим съвместно с трети страни като Google и Facebook. Това означава, че данните могат да се съхраняват на сървъри извън Европа. Там се прилагат различни законодателства относно личните данни. Третите страни, на които могат да бъдат изпратени Вашите данни, са защитени чрез подходящи мерки, включително задължения, задължителни за тези дружества и наложени им от vidaXL.

Тази политика за поверителност и декларация относно бисквитките **не е приложима към уеб магазини на трети страни**, които са свързани с уеб магазина. Освен това тази политика за поверителност и декларация относно бисквитките не са приложими и за данни, събирани от компании като Google. Можете сами да коригирате предпочитанията си в профила си в Google. Консултирайте се с тяхната [декларация за поверителност](#) относно това.

vidaXL по никакъв начин не може да бъде държана отговорна за начина, по който трети страни и компании боравят с Вашите (лични) данни. vidaXL винаги Ви съветва да прочетете политиката за поверителност и декларациите за бисквитките в съответните уеб магазини и от съответните компании.

4. ИЗПОЛЗВАНЕ НА БИСКВИТКИ

4.1 Какво са бисквитките?

Както и много други уеб магазини, vidaXL използва бисквитки и файлове, подобни на бисквитки, и технологии като „уеб маяци“ (по-нататък „бисквитки“).

Бисквитката е малък текстови файл, който се изпраща от уеб магазина през Вашия браузър и се записва на хард диска на Вашия компютър, телефон или таблет.

Бисквитките се използват, например, за запазване на пароли и лични настройки, така че да не е необходимо да ги попълвате следващия път, когато посещавате уеб магазина.

По-долу е обяснено как уеб магазинът използва бисквитките, откъде идват бисквитките и за какво се използват. За оптимизиране на нашите собствени реклами и рекламите на трети страни се събират, наред с другото, следните данни:

- Поръчани продукти
- Прегледани продукти
- Стойност на поръчката
- Как клиентът е стигнал до уеб магазина

В част 4.2 ще опишем как бисквитките могат да бъдат отказани и премахнати.

4.1.1 Функционални бисквитки

vidaXL използва бисквитки, като например Google Analytics, за да запомни избраните от Вас настройки и въведените данни по време на посещението Ви в нашия уеб магазин. Тези бисквитки улесняват сърфирането в нашия уеб магазин, тъй като не е необходимо да се въвеждат всеки път отново определени данни.

В допълнение, vidaXL може да използва бисквитки, които са необходими за доброто функциониране на уеб магазина, дори когато посещавате уеб магазина на мобилния си телефон или таблет.

4.1.2 A/B тестови бисквитки

vidaXL непрекъснато тества уеб магазина си, за да може да предостави най-доброто потребителско преживяване. Поради това vidaXL използва т.нар. A/B тестови бисквитки на трети страни. При A/B тестовете има два различни варианта на уеб магазина или части от него, които се показват на посетителите, за да се определи кой от тях работи най-добре. По този начин тази бисквитка определя коя версия на уеб магазина ще видите.

4.1.3 Бисквитки за анализи на уеб магазина

В уеб магазина се използват бисквитки, които проследяват кои страници сте посетили. Тази информация се събира, наред с другото, от услугите за уеб анализ Google Analytics, Pingdom, Hotjar, Google Tag Manager, TVSquared, Content Square, Speedcurve, Zendesk, Zoovu и Clarity.

Тези услуги за уеб анализ използват бисквитки, за да анализират как посетителите използват уеб магазина. Бисквитките се използват за запазване на информация за посетителите, като например времето на посещение на уеб магазина или дали посетителят е посещавал уеб магазина преди и чрез кой уеб магазин е попаднал на уебстраницата.

За да оптимизираме потребителското и клиентското изживяване в нашия уеб магазин, vidaXL използва услугата за уеб анализ Hotjar. Hotjar може да регистрира кликвания с мишката, движения на мишката и дейности по превъртане. Hotjar също така събира информация за посетените уебстраници, предприетите действия, държавата, в която се намирате, устройството, което използвате, и браузъра, с който работите. Hotjar не събира никаква лична информация (т.нар.

Personally Identifying Information – PII), която не сте въвели доброволно в уеб магазина. Hotjar също така не следи поведението на сърфиране в уеб магазини, които не използват техните услуги. Декларацията за поверителност на Hotjar съдържа подробно обяснение за това как се използва Hotjar: <https://www.hotjar.com/privacy>. Винаги можете да изберете Вашата информация да не се събира от Hotjar. Когато посещавате нашия уеб магазин, отидете на страницата „Отказване“ в уеб магазина на Hotjar и кликнете върху „Деактивиране на Hotjar“, за да го направите.

Генерираната информация за използването на уеб магазина в повечето случаи се изпраща на сървърите на съответните услуги за уеб анализ. Услугите за уеб анализ използват тази информация, за да оценят как използвате уеб магазина, да създават отчети за дейностите в уеб магазина и да Ви предлагат други услуги, свързани с използването на уеб магазина и интернет. vidaXL използва обобщените данни от отчетите за по-нататъшно оптимизиране на уеб магазина.

Pingdom е инструмент за наблюдение на производителността на уебсайтове. Той ни помага да идентифицираме грешки и други проблеми с производителността. Pingdom не събира никакви данни, които могат да Ви идентифицират лично. Той събира анонимни данни за времето за зареждане на уебсайта и зареждане на поръчките.

Google Analytics е инструмент за анализ на поведението на уебсайта. Той не събира информация, която позволява да се идентифицира личността. IP адресите се маскират, преди да бъдат съхранени от Google. Google Analytics събира и обработва поведението на потребителите при сърфиране, което ни позволява да идентифицираме слабите места на нашия уебсайт и да отстраняваме потенциални проблеми, с които нашите клиенти могат да се сблъскат. Като цяло той ни помага да получим представа за това как клиентите ни взаимодействат с нашия уебсайт и можем да използваме тази информация по подходящ начин, за да подобрим нашата платформа.

Google Tag Manager е инструмент, който управлява поставянето на нашите бисквитки. Той ни позволява да правим бързи промени в начина, по който се изпраща и получава информация (например изграждаме връзките си с трети страни чрез този инструмент и можем и ще блокираме нерелевантни бисквитки оттам).

TVSquared е инструмент, който използваме за измерване на офлайн усилията ни за брендиране. Той събира ограничен набор от данни за поведението при сърфиране и ги комбинира с данните за офлайн брендирането ни, за да измери ефективността и ефикасността на усилията ни за брендиране.

Clarity е инструмент, подобен на Hotjar. Той има сходна функция с Hotjar (споменат по-горе), тъй като е специализиран в поведението на потребителите на по-дълбоко ниво. Той измерва кликанията върху различни елементи на нашите страници и събира записи на потребителски сесии (произволно избрани и анонимни). Това ни позволява да се ориентираме още по-добре в потенциалните проблеми на нашия уебсайт. Използването на този инструмент ни позволява да открием недостатъци и потенциални области, които се нуждаят от подобрение, и ни позволява да тестваме тези подобрения впоследствие.

vidaXL препраща към политиката за поверителност на съответните услуги за уеб анализ, в която е описано как те боравят с Вашите (лични) данни, когато се използват техните продукти и услуги, сред които е и уеб анализът.

4.1.4 Афилиейт бисквитки

На Уебсайта афилиейт (партньорските) бисквитки се използват за измерване на ефективността на рекламите, поставени от името на vidaXL на уебсайтове на трети страни. По този начин афилиейт партньорът може да бъде възнаграден от vidaXL за своята онлайн реклама на vidaXL. Чрез тези бисквитки може да се провери чрез кой партньор сте достигнали до нашия уеб магазин, дали рекламите са ефективни и дали действително са довели до продажба в нашия уеб магазин. Те правят всичко това без обмен на лични данни.

За България имаме двама афилиейт партньори, наречени:

- Tradetracker (<https://tradetracker.com/privacy-policy/>)
- 2Performant (<https://2performant.com/privacy-policy/>)

4.1.5 Ретаргетиращи бисквитки

Уеб магазинът използва ретаргетиращи бисквитки, за да показва подходящи реклами на завръщащи се посетители на Уеб магазина. С помощта на тези бисквитки може да се изгради профил на поведението Ви при сърфиране, така че рекламите да отговарят на Вашите интереси. Рекламите се показват в Уеб магазините на рекламните партньори и в социалните медии. Бисквитките в тази категория са Google Ads, Bing Ads, Criteo и IntelliAd.

4.1.5.1 Criteo

Наред с други неща се използват ретаргетиращите бисквитки на Criteo. За повече информация относно данните, които Criteo събира, се обърнете към [Политиката за поверителност на Criteo](#).

4.1.5.2 Google Ads и Analytics ремаркетинг

vidaXL използва услугите за ремаркетинг на Google Ads и Analytics, за да показва реклами в уеб магазини на трети страни (включително Google) на предишни посетители на vidaXL. Това може да означава, че например показваме реклами на посетител, който не е завършил поръчката си или току-що е завършил поръчката си. Рекламите могат да бъдат текстови или дисплейни реклами в рамките на дисплейната мрежа на Google.

Всички събрани данни се използват в съответствие с политиката за поверителност и декларацията относно бисквитките на vidaXL и политиката за поверителност на Google. Можете да зададете предпочитанията си за реклами чрез [страницата за персонализиране на рекламите на Google](#).

4.1.5.3 Бисквитки за ретаргетиране на трети страни - уеб магазини

В уеб магазини на трети страни (като например онлайн маркетплейси) също може да се извършва ретаргетиране. Тогава бисквитките на vidaXL се използват за показване на подходящи реклами на предишни посетители на тези други уеб магазини.

4.1.5.4 Реклама и анализи Facebook, Instagram и Pinterest

vidaXL използва услуги за ремаркетинг на Pinterest Ads и Facebook Ads, за да показва реклами на платформи на трети страни (включително Pinterest, Facebook и Instagram) на предишни посетители на vidaXL. Това може да означава, че например показваме реклами на посетител, който не е завършил поръчката си или току-що е завършил поръчката си.

Споделяме информация с Pinterest, Facebook и Instagram от бисквитки, зададени в домейните на уебсайтовете, независимо дали имате профил във Facebook или

не. Тяхната цел е да персонализират съдържанието (включително рекламите), да измерват рекламите, да произвеждат анализи и да предоставят по-безопасно изживяване, както е посочено в [настоящите Правила за бисквитките във Facebook](#). Всички събрани данни (имейладрес, пол, местоположение, собствено име и фамилия, телефонен номер, дата на раждане, IP) се използват в съответствие с Политиката за поверителност и Декларацията за бисквитки от vidaXL и Политиката за поверителност на Facebook. Можете да коригирате предпочитанията си за реклами чрез [предпочитанията за реклами във Facebook](#) или [Instagram](#).

4.1.5.5 RTB House

Наред с другото се използват бисквитките за ретаргетиране на RTB House. За повече информация относно данните, които събира RTB House, ви препращаме към [Центъра за поверителност на RTB House](#).

4.1.6 Бисквитки от социалните мрежи

В уеб магазина можете да използвате (например) бутони за социални медии от Facebook, YouTube, Twitter, Pinterest и Google+.

Щом посетите страница в уеб магазина, която има бутони за социални медии, браузърът Ви се свързва със съответния доставчик на социални медии. Чрез това доставчикът получава информация за посетените от Вас страници в уеб магазина с Вашия IP адрес.

Ако по време на посещението си в уеб магазина сте влезли във Facebook, YouTube, Twitter, Pinterest или Google+, посещението Ви може да бъде свързано с Вашия акаунт. Ако използвате бутоните, като кликнете например върху символа „Харесва ми“ във Facebook, тогава съответната информация се изпраща и запазва от съответния доставчик чрез Вашия браузър.

Целта и обхватът на данните, събрани чрез бутоните на социалните медии, както и по-нататъшната обработка, по-нататъшното използване и продължителността на съхранението, се определят изключително от доставчиците на бутоните. Можете да прочетете повече за това в политиките за поверителност на съответните доставчици.

4.1.7 Бисквитки за сравнение на цени

Уеб магазинът използва различни начини за реклама. Освен партньорите, друг популярен канал, който нашите клиенти обичат да използват, са уебсайтовете за сравняване на цени. Тези уебсайтове събират списъци с продукти от различни уебсайтове и ги показват по начин, по който клиентът може лесно да сравни магазините, цените и нивата на обслужване.

За да определим ефективността на тези уебсайтове за сравняване на цени, изпращаме на тези партньори потвърждение на покупката (ако е направена чрез техния канал) и ограничена информация за покупката (количество продукти, обща сума на транзакцията). Това ни позволява да наблюдаваме тяхната ефективност и да я коригираме по подходящ начин. Те не събират информация, която може да се използва за идентифициране на личността.

За България за момента не използваме бисквитки за сравнение на цените.

4.1.8 Бисквитки по имейл

На vidaXL.bg имейл бисквитките се използват за измерване на ефективността на търговските имейли, изпращани от vidaXL. По този начин можем да измерваме ефективността и ефективността на нашите имейл кампании и бюлетини. Всичко това се случва без събиране на лична информация.

В момента работим с партньор за бисквитки за имейли на име Clang. Работим и със Salesforce Marketing Cloud, което ще ви позволи по-голям контрол върху начина, по който получавате известия.

4.1.9 Данни за препоръчване и оптимизиране на клиентското преживяване

За да ви предоставим персонализирано и оптимизирано изживяване във vidaXL.bg, използваме общи данни за поведението на клиентите и статистически данни.

Когато разглеждате даден продукт на vidaXL.bg, ще видите и подобни или свързани продукти, изброени в рубриците "Може също да харесате" или "Препоръчителни комбинации". Тези препоръки са свързани с продукти, които разглеждате в момента или сте разглеждали наскоро. Освен това може да виждате препоръки въз основа на статистически данни от клиенти, които преди това са закупили разглеждания от вас артикул. Тези препоръки не са персонализирани и се рекламират на всички клиенти, които разглеждат продукта.

4.2 Приемане и отказване на бисквитки

Когато посетите vidaXL.bg, в долната част на нашия уебсайт се появява банер за бисквитки. Можете да приемете всички бисквитки (необходими бисквитки, аналитични бисквитки и маркетингови бисквитки) или да изберете да персонализирате настройките.

Ако сте избрали да персонализирате настройките, ще можете да изберете дали да се съгласите с аналитичните и маркетинговите бисквитки. Ако кликнете върху „Запазване на настройките“, без да се съгласите с аналитичните или маркетинговите бисквитки, ще се използват само необходимите бисквитки.

Необходимите бисквитки не могат да бъдат отказани, тъй като те са строго необходими за предоставянето на уебсайта и неговата функционалност (например: за да ни позволят да запазим артикулите в количката Ви, за да запазим езиковите Ви предпочитания).

Можете също така да приемате или отказвате бисквитките, като регулирате настройките на брауъра си. Всеки брауър е различен, така че vidaXL Ви препраща към информационната страница на Вашия брауър или към потребителското ръководство на Вашия телефон, за да настроите предпочитанията си за бисквитки.

Ако бисквитките бъдат напълно изключени, е възможно да не можете да използвате всички функции на Уеб магазина. Ако използвате различни компютри на различни места, трябва да се уверите, че всеки брауър е настроен на Вашите предпочитания за бисквитки.

Винаги можете да премахнете Бисквитките от твърдия диск на компютъра, телефона или таблета си. Вижте информационната страница на Вашия браузър или потребителското ръководство на Вашия телефон или таблет, за да научите как да направите това. Моля, обърнете внимание: когато деактивирате напълно Вашите бисквитки, е възможно да не могат да се използват всички функционалности на уеб магазина.

5. ПРОМЕНИ В ПОЛИТИКАТА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ

Съдържанието на тази Политика за поверителност и Декларация относно бисквитките може да бъде променяно. Най-актуалната версия винаги може да бъде намерена в уеб магазина на vidaXL. vidaXL Ви съветва редовно да проверявате тази Политика за поверителност и Декларация относно бисквитките, поне преди да предоставите на vidaXL лични данни.

6. КАК ДА ПОДАДЕТЕ ЖАЛБА?

Ако имате някакви притеснения или въпроси относно използването на Вашата лична информация, можете да подадете жалба до нас на адрес webservice@vidaxl.bg

Ако не сте доволни от начина, по който сме използвали данните Ви, можете да подадете жалба до Комисия за защита на личните данни или до друг равностоен европейски национален орган.

Комисия за защита на личните данни
София 1592, бул.
„Проф. Цветан Лазаров“ № 2
Тел: 02 / 91-53-519
Имейл: kzld@cpdp.bg
Уебсайт: www.cpdp.bg