Zalando Privacyverklaring

Datum: 10/2026

Deze privacyverklaring geeft u meer inzicht in de verwerking van uw persoonlijke gegevens bij Zalando. De privacyverklaring geldt voor alle websites, apps en andere diensten en faciliteiten die door Zalando worden aangeboden.

Indien u een vraag over deze privacyverklaring of het thema privacybescherming bij Zalando heeft, kunt u zich te allen tijde tot ons team gegevensbescherming of de Zalando-klantenservice wenden via mijngegevens@zalando.nl. Stuur ook een e-mail naar ons team gegevensbescherming als u gebruik wilt maken van uw recht op informatie of wissing of een ander recht inzake gegevensbescherming volgens artikel 15-22 AVG, met inbegrip van het intrekken van de toestemming voor marketingdoeleinden, de afmelding van nieuwsbrieven etc. Meer informatie vindt u in de hoofdstukken Welke privacyrechten heb ik? en Contactpersonen.

Hoe u deze privacyverklaring kunt lezen: Wij bieden verschillende mogelijkheden aan om deze privacyverklaring te kunnen lezen. Om te beginnen vindt u in dit hoofdstuk enige fundamentele informatie. Aansluitend hebben wij deze privacyverklaring op voor u relevante onderwerpen gesorteerd en in dienovereenkomstige hoofdstukken verdeeld. Wanneer u inmiddels een „professional“ bent, kunt u via het onderstaande keuzemenu direct naar de afzonderlijke hoofdstukken springen.

[Dropdown-menu - Keuze hoofdstuk]

Aan het begin van elk hoofdstuk hebben wij een korte overzichtstekst geplaatst. In deze overzichtstekst is de inhoud van het hoofdstuk beknopt samengevat. Wanneer u slechts behoefte aan een totaaloverzicht van de gegevensverwerking heeft, is het raadzaam de overzichtstekst te lezen. Wilt u daarentegen meer weten over de bijzonderheden, dan kunt u onder de betreffende overzichtstekst op „meer“ klikken. In dat geval wordt de volledige inhoud van het hoofdstuk weergegeven.

Wij hebben zoveel mogelijk afgezien van kruisverwijzingen. Daardoor wordt alle informatie op een samenhangende manier uitgelegd, ongeacht het hoofdstuk dat u leest. Wanneer u deze privacyverklaring vanaf het begin tot het einde leest, zult u echter constateren dat sommige teksten herhaald worden. Een paar kruisverwijzingen konden wij daarom niet vermijden. Zo hebben wij bijvoorbeeld de verwerking van alle landspecifieke gegevens in een apart hoofdstuk samengevat en verwijzen telkens naar dit hoofdstuk als het om de verwerking van landspecifieke gegevens gaat.

Voor welke diensten en aanbiedingen geldt deze privacyverklaring: De manier waarop wij uw gegevens bij Zalando verwerken, is voor de meeste van onze aanbiedingen gelijk. Deze privacyverklaring geldt daarom voor alle diensten en faciliteiten, die wij aan onze klanten in Europa aanbieden. En dat onafhankelijk van het feit of wij dat via een website, een app, in onze winkels, telefonisch op evenementen of via sociale netwerken of andere kanalen doen. Om de tekst begrijpelijker te maken, gebruiken wij hiervoor normaal gesproken het begrip „Diensten“.

Er zijn echter ook diensten, waarbij wij uw gegevens in uitzonderingsgevallen anders of voor specifieke doelen verwerken. Dat kan aan de soort dienst of van het land afhankelijke eisen liggen. Als het om dergelijke gevallen (dus „afwijkingen van het normale geval“) gaat, noemen wij dat „dienst-specifiek“ of „landspecifiek“.

Tenslotte moet er ook rekening mee worden gehouden dat Zalando niet slechts één bedrijf is. Zalando is een groep en bestaat daarom dus uit meerdere ondernemingen. Niet iedere onderneming biedt diensten aan of verwerkt uw gegevens. Daarom worden ter vereenvoudiging hierna alleen die bedrijven van de Zalando-groep genoemd, die ook daadwerkelijk met de verwerking van uw gegevens te maken hebben.

Indien hierna dus termen zoals „Zalando“, „wij“ of „ons“ worden gebezigd, worden daarmee telkens de verantwoordelijke ondernemingen van de Zalando-groep bedoeld. Concreet betekent dit de onderstaande Zalando-bedrijven:

- Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Connected Retail GmbH, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- nugg.ad GmbH, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Beauty Store GmbH, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Customer Care Central Services SE & Co. KG, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Customer Care International SE & Co. KG, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Customs Operations GmbH, Postgasse 8, 1010 Wien, AT
- Zalando Finland Oy, Runeberginkatu 5 B, 2nd floor, 00100 Helsinki, FI
- Zalando Ireland Ltd., 2WML, Windmill Quarter, Dublin 2, D02 F206, IE
- Zalando Logistics Gießen SE & Co. KG, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Logistics Mönchengladbach SE & Co. KG, Regioparkring 25, 41199 Mönchengladbach, DE
- Zalando Logistics Operations France SAS, 10 Avenue Kléber, 75116 Paris, FR
- Zalando Logistics Operations Italy S.R.L., Via Leonardo da Vinci 12, CAP 39100; Bolzano (BZ), IT
- Zalando Logistics Operations Netherlands B.V., Klappolder 130, 2665 LP Bleiswijk, NL
- Zalando Logistics Operations Polska sp. z o.o., ul. Innowacyjna 8, 74-100 Gardno, PL
- Zalando Logistics Operations Spain S.L.U., Carrer Arquitecte Santiago Pérez Aracil 1, 03203 Elche, ES
- Zalando Logistics SE & Co. KG, In der Hochstedter Ecke 1, 99098 Erfurt, DE
- Zalando Logistics Süd SE & Co. KG, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Lounge Logistics Polska sp. z o.o., Ameryka 30, 11-015 Olsztynek, PL
- Zalando Lounge Logistics SE & Co. KG, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Lounge Operations Bydgoszcz Polska sp. z o.o., ul. Hutnicza 100, 85-873 Bydgoszcz, PL
- Zalando Lounge Service GmbH, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Marketing Services GmbH, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando OpCo Polska Sp. z o.o., ul. Inwestycyjna 1, 95-080 Głuchów, PL
- Zalando Operations GmbH, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Outlets GmbH, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Payments GmbH, Hedwig-Wachenheim-Straße 7, 10243 Berlin, DE
- Zalando Stores GmbH & Co. KG, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berlin, DE
- Zalando Sweden AB, c/o Att: Viktor Gustafsson, MAQS Advokatbyrå, Gibraltargatan 7, Box 226, 20122 Malmö, SE
- Zalando Switzerland AG, Hardstrasse 201, 8005 Zurich, CH
- Zalando UK Ltd., c/o Tradebyte Software Ltd, Studio 8 Montpellier Street, Cheltenham GL50 1SS, GB

Wat kunt u allemaal in deze privacyverklaring lezen:

- Welke gegevens door Zalando worden opgeslagen.
- Wat wij met uw gegevens doen en waarvoor ze nodig zijn.
- Welke privacyrechten en keuzemogelijkheden u daarbij heeft.
- Welke technologieën en gegevens wij door de personalisering en afstemming van onze diensten en inhoud gebruiken, om u een veilige, eenvoudige, naadloze en individuele winkelervaring te bieden.
- Welke technologieën en gegevens wij voor reclame gebruiken, inclusief de toegepaste tracking-technologie.

1. Welke gegevens verwerkt Zalando?

Zalando biedt diverse diensten aan, die u op verschillende manieren kunt gebruiken. Al naargelang u online, telefonisch, persoonlijk of op een andere manier met ons in contact treedt en van welke diensten u gebruik wilt maken, zijn daarvoor gegevens uit verschillende bronnen nodig. Veel van de door ons verwerkte gegevens geeft u zelf aan ons door wanneer u gebruik van onze diensten maakt of contact met ons opneemt, bijvoorbeeld omdat u zich registreert en daarvoor uw naam of e-mailadres of huisadres invult. Wij ontvangen echter ook technische apparaat- en toegangsgegevens die bij uw interactie met onze diensten door ons verzameld worden. Dat kan bijvoorbeeld om informatie gaan welk apparaat u gebruikt. Andere gegevens verzamelen wij door onze eigen analyses van de gegevens (bijv. in het kader van marktonderzoeken en beoordelingen van klanten). We genereren ook inzichten op basis van verzamelde gegevens. Eventueel ontvangen wij ook van derden gegevens over u, bijvoorbeeld van bureaus voor kredietregistratie en betaaldienstaanbieders.

[Meer / Verberg]

Wanneer wij van „uw gegevens“ spreken bedoelen wij persoonsgegevens. Dat betreft alle informatie waarmee wij u onmiddellijk of door een combinatie met andere informatie kunnen identificeren. Bijvoorbeeld: uw naam, uw telefoonnummer, uw klantnummer, bestelnummers of uw e-mailadres. Alle informatie waarmee wij u niet (ook niet door een combinatie met andere informatie) kunnen identificeren, geldt als niet-persoonlijke informatie. Alle niet-persoonlijke gegevens worden ook als anonieme gegevens aangeduid. Wanneer wij uw persoonsgegevens met anonieme gegevens combineren, gelden alle gegevens in deze gegevensrecord als persoonsgegevens. Als wij uit informatie of een gegevensrecord betreffende uw persoon de persoonsgegevens verwijderen, dan gelden de resterende gegevens in deze gegevensregel niet meer als persoonsgerelateerde gegevens. Deze procedure wordt anonimiseren genoemd. In principe geldt: als wij u vragen om bepaalde persoonlijke informatie aan ons door te geven, dan kunt u dat natuurlijk altijd afwijzen. U bepaalt zelf welke informatie u aan ons doorgeeft. Het is dan echter mogelijk dat wij niet alle gewenste diensten (of niet optimaal) aan u ter beschikking kunnen stellen. Zo kunnen wij u bijvoorbeeld geen pakket toesturen zonder opgave van het afleveradres. Als in verband met een dienst alleen bepaalde gegevens noodzakelijk zijn (verplichte opgave), geven wij dat door middel van een dienovereenkomstige aanduiding aan u door.

1.1. Profielgegevens

Profielgegevens zijn persoonlijke en demografische gegevens betreffende uw persoon (de zogenaamde stamgegevens) en uw individuele belangen, die u ons bij de registratie voor uw klantaccount kunt meedelen. Uw profielgegevens omvatten bijvoorbeeld:

- uw voor- en achternaam
- uw contactgegevens
- uw voorkeuren, bijvoorbeeld in relatie tot merken, soorten producten of stijlen
- demografische gegevens zoals uw geslacht, leeftijd en woonplaats

Verplichte gegevens zijn meestal uw naam, uw e-mailadres en een zelf gekozen wachtwoord. Uw e-mailadres en het wachtwoord vormen uw latere inloggegevens.

Voor het gebruik van toegangsbeperkte, betaal- of gepersonaliseerde diensten kunnen ook andere verplichte velden nodig zijn, zoals uw geboortedatum, uw aanspreekvorm (bijv. om u later naar de bij uw geslacht passende homepage van de Zalando-shop te kunnen geleiden) of de merken of stijlen die uw voorkeur genieten.

Profielgegevens kunnen ook andere gegevens over uw persoon en interesses bevatten. Deze gegevens kunnen al bij de registratie voor de dienst verzameld zijn of pas later aangevuld worden. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer u later vrijwillige informatie aan uw profiel toevoegt of u uw klantaccount voor de aanmelding bij een dienst wilt gebruiken, waarvoor aanvullende verplichte gegevens nodig zijn.

Tip

Wanneer u in uw klantaccount bent ingelogd, kunt u uw profielgegevens daar bekijken en in de meeste gevallen ook direct aanpassen, bijvoorbeeld om uw adres te veranderen omdat u verhuisd bent.

1.2. Contactgegevens

Wanneer u contact met ons opneemt, verzamelen wij daarbij uw contactgegevens. Uw contactgegevens kunnen al naargelang de wijze waarop u ons benadert (bijv. telefonisch of per e-mail) uw naam, adres, telefoonnummers, faxnummers, e-mailadressen, details van uw profielen in sociale netwerken (zo krijgen wij bijvoorbeeld uw facebook-ID wanneer u ons via Facebook benadert), gebruikersnamen en vergelijkbare contactgegevens bevatten.

1.3. Inkoopgegevens

Wanneer u iets bij Zalando bestelt of ter plaatse aankoopt, bijvoorbeeld in de Zalando Outlet Store, verzamelen wij uw inkoopgegevens. Inkoopgegevens kunnen al naargelang de wijze van verkoop en bewerkingsstatus de volgende informatie omvatten:

- Bestelgegevens (bijvoorbeeld bestelnummer, bestelstatus, tijdstip)
- Details over de gekochte producten (omschrijving, maat, kleur, prijs enz.)
- Informatie over de betaalwijze
- Afleverings- en factuuradressen
- Mededelingen en communicatie in relatie tot aankopen (bijv. herroepingsverklaringen, reclamaties en mededelingen aan de klantenservice)
- Afleverings- en betaalstatus, bijvoorbeeld „afgehandeld“ of „verzonden“
- Status retourzending, bijvoorbeeld „correct afgesloten“
- Informatie van de voor de uitvoering ingeschakelde dienstverleners (bij verkoop op afstand de nummers van de zendingen bij de pakketdiensten)

Tip

In uw klantaccount kunt u uw wezenlijke inkoopgegevens te allen tijde inzien onder „Mijn bestellingen“, „Mijn retourzendingen“ en „Mijn adresboek“.

1.4. Betalingsgegevens

Voor de online-activiteiten bieden wij de gangbare betalingsmethoden aan – met name vooruitbetaling, creditkaart, PayPal of factuur. Voor het uitvoeren van de betalingen verzamelen wij de door uw doorgegeven betalingsgegevens. Andere betalingsgegevens ontvangen wij van externe betaaldienstaanbieders en bureaus voor kredietinformatie, waarmee wij voor de uitvoering van de betaling en controle van de kredietwaardigheid samenwerken. Wij geven dergelijke gegevens uitsluitend door aan onze betalingsdienstverlener en dan alleen die gegevens die voor de afhandeling van de betaling noodzakelijk zijn.

Betalingsgegevens zijn bijvoorbeeld:

- gekozen betaalwijze
- factuuradressen
- IBAN en BIC c.q. rekeningnummer en bankcode
- creditkaartgegevens
- kredietwaardigheidsgegevens

Tot de betalingsgegevens behoort ook andere informatie, die in direct verband met de afwikkeling van de betaling en kredietwaardigheidscontrole nodig is. Dat betreft bijvoorbeeld informatie, die externe betalingsdienstverleners voor de identificatie gebruiken, zoals uw PayPal-ID (wanneer u met PayPal betaalt).

Voor het uitvoeren van betalingen, schuldenbeheer en kredietwaardigheidscontrole in verband met alle aankopen van privépersonen in de Zalando Shop en andere betaaldiensten van de Zalando-groep is Zalando Payments GmbH, Hedwig-Wachenheim-Straße 7, D-10243 Berlijn, Duitsland, verantwoordelijk.

Kredietwaardigheidsgegevens uit onze eigen administratie over uw betaalgedrag tot nu toe bij alle ondernemingen van de Zalando-groep en uit score-waarden, die wij via externe bureaus voor kredietinformatie over u inwinnen. Kredietwaardigheidsgegevens betreffen uitspraken over de geschatte financiële capaciteit en betalingsbereidheid van een persoon. Dat helpt ondernemingen om wanbetalingen te voorkomen, omdat klanten niet of niet tijdig aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen. Het controleren van de kredietwaardigheid bij de keuze van de betaalwijze moet tevens voorkomen, dat wij onze klanten betaalwijzen aanbieden, die hen niet aangeboden kunnen worden en dat onze klanten betalingsverplichtingen aangegaan, waaraan zij niet kunnen voldoen. Kredietwaardigheidsgegevens worden meestal door zogenaamde bureaus voor kredietinformatie bepaald. Aan de hand van uiteenlopende gegevens berekenen de bureaus voor kredietinformatie een zogenaamde score-waarde, die onder andere rekening houdt met reeds bestaande betalingsverplichtingen en eventuele voorgaande wanbetalingen. Score-waarden zijn statistisch gefundeerde geschatte waarden over het toekomstige risico op wanbetaling bij een persoon en wordt als getalswaarde, bijvoorbeeld als percentage, weergegeven. Wij hebben slechts beperkt invloed op de gegevensverwerking van externe bureaus voor kredietinformatie (bijv. als wij deze bureaus informatie doorgeven over betalingsverplichtingen die niet zijn nagekomen).

De samenwerking met externe betaaldienstaanbieders en bureaus voor kredietinformatie gebeurt landspecifiek, zodat rekening met de landelijke bijzonderheden en eisen kan worden gehouden. Onder Aan wie worden mijn gegevens doorgegeven? vindt u informatie over externe betaaldienstaanbieders. Onder Landspecifieke informatie vindt u informatie over met welke bureaus voor kredietinformatie wij in welke landen samenwerken.Daar vindt u evt. ook speciale privacyaanwijzingen, die wij u in opdracht van de betreffende betaaldienstaanbieder en bureaus voor kredietinformatie ter beschikking stellen.

1.5. Interessegegevens

Als je gebruikmaakt van onze diensten, verzamelen we gegevens waarmee we kunnen achterhalen in welke inhoud, onderwerpen, producten, productsoorten, merken of stijlen je geïnteresseerd bent. Op basis van aankoopgegevens, de inhoud die je in verlanglijstjes of zelfgemaakte collecties hebt opgeslagen en je leeftijd (voor zover deze informatie voor ons beschikbaar is) en door vergelijkingen met gebruikers met vergelijkbare kenmerken, kunnen we bijvoorbeeld afleiden in welke stijlen en productcategorieën je geïnteresseerd bent. Zo kunnen we je bij je volgende zoekopdracht de producten tonen die waarschijnlijk het meest relevant voor je zijn.

Behalve de door u rechtstreeks doorgegeven interesses kunnen wij uw interesses ook uit andere door ons verzamelde gegevens afleiden. Wanneer u een bepaalde afdeling van de Zalando Shop bijvoorbeeld regelmatig bezoekt, kunnen wij in het kader van de gebruiksanalyses van uw toegangsgegevens conclusies trekken (kunnen wij bijvoorbeeld afleiden dat u in sport geïnteresseerd bent omdat u regelmatig de categorie „sportkleding“ bezoekt of producten uit deze categorie bestelt).

Bovendien ontvangen wij voor dit doel ook van onze externe advertentiepartners demografische informatie en statistieken (zoals leeftijd, geslacht, regio), apparaat- en toegangsgegevens en interesses van onze gebruikers. Daarbij letten wij erop, dat onze advertentiepartners naar Zalando toe uitsluitend samengevoegde, gecodeerde c.q. voor Zalando anonieme gegevens overdragen, zodat wij de gegevens niet aan een bepaalde persoon, vooral niet aan een bepaalde gebruiker, kunnen koppelen. Deze informatie kan ons helpen, zodat wij onze gebruikers beter begrijpen, bijvoorbeeld in het kader van klantstructuuranalyses en bij het indelen van gebruikers in segmenten.

Meer informatie over de verwerking van uw gegevens voor reclamedoeleinden vindt u onder „Hoe gebruikt Zalando mijn gegevens voor reclame?“.

1.6. Mededelingen, inhoud van gesprekken

Wanneer u telefonisch, per post, via social media-diensten, contactformulieren of op een andere manier met ons of met andere gebruikers over producten en andere onderwerpen wilt communiceren, verzamelen wij de inhoud van uw mededelingen.

Eventueel zullen wij uw mededelingen aan de voor uw verzoek verantwoordelijke plaats doorgeven, d.w.z. aan een partneronderneming of fabrikant. Wanneer wij dit eventueel doorgeven aan een ander bedrijf (bijv. wanneer u ons feedback voor de fabrikant van een product doet toekomen) heeft u vanzelfsprekend de mogelijkheid ons mee te delen, dat uw gegevens alleen door Zalando gebruikt mogen worden. In dat geval geven wij uw verzoek niet of alleen zonder opgave van uw persoonsgegevens door aan de verantwoordelijke plaats, ten minste als u verzoek op die manier verwerkt kan worden.

Als u een product of andere content rapporteert met behulp van de daarvoor bestemde rapportagefunctie, wordt de inhoud van uw melding vastgelegd, gebruikt om het product of de content te beoordelen en wordt u op de hoogte gebracht van de beoordeling en beslissing.

Registratie van telefoongesprekken

Telefoongesprekken, zoals met onze hotline, worden alleen met uw toestemming voor de middels uw akkoordverklaring aangegeven doelen (bijv. kwaliteitsborging, opleidingen) opgenomen. De akkoordverklaring met betrekking tot het opnemen van gesprekken is uiteraard vrijwillig. U kunt de akkoordverklaring op ieder moment, met werking voor de toekomst herroepen, zoals door de medewerker aan de telefoon te vragen om de opname af te breken. Meer informatie vindt u onder „Welke privacyrechten heb ik?“.

Zalando gebruikt voor de communicatie met klanten en gebruikers ook aanbiedingen van sociale netwerk zoals bijvoorbeeld Facebook, Instagram of Twitter. Wij gebruiken deze populaire platforms om u behalve onze eigen communicatiekanalen nog andere contact- en informatiemogelijkheden te bieden. Houd er echter rekening mee, dat wij geen invloed op de gebruiksvoorwaarden van de sociale netwerken en de door hen aangeboden diensten en slechts beperkte invloed op hun gegevensverwerking hebben. Wij verzoeken u daarom, zorgvuldig te controleren welke persoonlijke gegevens u via de sociale netwerken aan ons

doorgeeft. Wij kunnen geen invloed op het gedrag van de eigenaars van de sociale netwerken, andere gebruikers of derden uitoefenen, die wellicht met de eigenaars samenwerken of eveneens van hun diensten gebruik maken.

1.7. Sociale netwerkgegevens

Zalando onderhoudt profielpagina's (ook 'fanpagina's' genoemd) op verschillende sociale netwerken. Daarnaast kunnen diensten van Zalando sociale netwerk-functionaliteiten omvatten. Dit kunnen berichtendiensten zijn en zogenoemde sociale plug-ins of sociale logins zoals 'Aanmelden bij Facebook' Als u rechtstreeks contact met ons hebt via onze profielen op social media of als u sociale netwerk-functionaliteiten gebruikt die zijn geïntegreerd in onze diensten, en u lid bent van het respectieve sociale netwerk, kunnen we gegevens ontvangen van de exploitant van het sociale netwerk waardoor u kunt worden geïdentificeerd. Normaal gesproken kunnen we de volgende gegevens zien:

- Uw openbare profielinformatie die is opgeslagen op het respectieve sociale netwerk (bijv. naam, profielfoto)
- Informatie over het toesteltype dat u gebruikt
- De account-ID van uw profiel op het respectieve netwerk (bijv. Facebook-ID)

Zie ook de opmerkingen over de verwerking van gegevens van sociale netwerken m.b.t. de functionaliteiten van sociale netwerken onder 'Informatie over websites en apps' en 'Informatie over fanpagina's op sociale media'.

Zalando gebruikt momenteel gebruik van de Facebook berichtenservice en sociale plug-ins/logins voor de volgende sociale netwerken:

- Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland ('Facebook'). De link naar het Privacybeleid van Facebook staat hier: Facebook's Data Policy.
- Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA ('Twitter'). De link naar het Privacybeleid van Twitter staat hier: Twitter's Privacy Policy.
- Pinterest Inc., 635 High Street, Palo Alto, CA, USA ('Pinterest'). De link naar het Privacybeleid van Pinterest staat hier: Pinterest's Privacy Policy.

1.8. Locatiegegevens

Voor bepaalde doelen verzamelen wij bij het gebruik van onze diensten ook gegevens over de huidige locatie van uw apparaat. Daarvoor worden twee verschillende technologieën gebruikt.

Wanneer u de locatiediensten van uw apparaat voor een app, een website of een andere online-dienst van Zalando wordt vrijgegeven, verwerkt Zalando de door uw apparaat bepaalde en aan ons ter beschikking gestelde locatiegegevens om locatiegerichte diensten aan u ter beschikking te stellen.

Voorbeeld

Met sommige van onze apps kunt u winkels in uw omgeving laten weergeven of producten aangeboden krijgen, die bij uw huidige verblijfsplaats passen.

Wanneer u een Zalando-app toegang tot de locatiediensten van uw apparaat geeft, wordt uw locatie evt. regelmatig (ook als u de app op dat moment niet gebruikt) aan ons overgedragen. Het is bedoeld om de gebruiksbeleving te verbeteren, bijvoorbeeld door de locatieafhankelijke inhoud sneller te laden, wanneer u de app op uw locatie gebruikt, of om locatiegerelateerde push-mededelingen weer te geven. Van deze

gegevens worden door ons geen bewegingsprofielen gemaakt. Meer informatie ontvangt u zo nodig in combinatie met de locatiegerelateerde service.

Daarnaast verzamelen wij ook locatiegegevens die uit het IP-adres van uw apparaat kunnen worden afgeleid (tot aan stadsniveau). Daarvoor wordt het tot drie digits ingekorte, geanonimiseerde IP-adres gebruikt. Het kan daarom niet meer voor de identificatie van uw internetaansluiting of apparaat worden gebruikt.

Wat zijn IP-adressen?

Aan ieder apparaat, dat met internet verbonden is, moet een meercijferig, uniek nummer worden toegewezen (bijvoorbeeld: 193.99.144.85). Dit wordt het IP-adres genoemd.

De eerste drie cijfers van een IP-adres zijn meestal aan een bepaalde regio of een bepaalde internetprovider toegewezen. Daarom kan uit het IP-adres min of meer worden afgeleid om welke woonplaats het gaat.

Deze methode (het zogenaamde geolokaliseren) wordt bij ons en veel andere online-shops bijvoorbeeld voor de herkenning van fraude gebruikt, om verdachte bestellingen te herkennen (zo kan bijvoorbeeld een bepaalde situatie verdacht zijn als voor een bestelling via uw klantaccount het IP-adres van een land wordt gebruikt, van waaruit u nog nooit bestellingen hebt gedaan).

1.9. Foto’s en andere persoonlijke inhoud

Met sommige van onze services kan je foto's en andere persoonlijke inhoud delen met ons, andere gebruikers of derden. Dit kan bijvoorbeeld om te communiceren of om de service persoonlijker te maken. Voorbeelden zijn: a) een profielfoto of persoonlijke informatie aan je profiel toevoegen; b) de fotofunctie in de Zalando-app gebruiken; c) communiceren met een stylist; d) outfits creëren of samenstellen, bijvoorbeeld door een avatar aan te kleden of kledingstukken te verzamelen in eigen collecties. Als je dit doet, kan de gedeelde inhoud, samen met persoonlijke informatie die iets over je identiteit zegt, zichtbaar zijn voor andere Zalando-gebruikers of derden.

Wanneer u producten beoordeelt, verzamelen wij de informatie die u tijdens het proces deelt en kunnen wij deze publiceren in het kader van onze diensten. Daarnaast kan uw productbeoordeling worden doorgestuurd naar het merk van het beoordeelde product, dat de beoordeling vervolgens kan analyseren en publiceren.

1.10. Informatie verstrekt in promoties, wedstrijden en enquêtes

Wanneer u aan een door Zalando aangeboden actie (bijv. een kansspel) of enquête (bijv. klanttevredenheidsenquête in verband met marktonderzoek) deelneemt, vragen wij u om informatie over uw persoon.

Zo vragen wij u bijvoorbeeld bij een kansspel veelal naar uw naam en uw e-mailadres, zodat wij u in geval van een prijs kunnen informeren en om te garanderen, dat iedere deelnemer slechts eenmaal aan het kansspel deelneemt.

In sommige gevallen kunnen we u ook vragen om aanvullende informatie te verstrekken die wij of onze partners nodig hebben om de promotie, wedstrijd of enquête te beheren.

1.11. Sollicitaties

Voor de ontvangst en bewerking van sollicitaties gebruiken de bedrijven van de Zalando-groep het centrale Zalando-sollicitatiemanagementsysteem van Zalando SE.

Het webportal van het Zalando-sollicitatiemanagementsysteem vindt u onder: https://jobs.zalando.com/. Het Zalando-sollicitatiemanagementsysteem heeft service-specifieke privacybepalingen, die u hier kunt openen: [https://jobs.zalando.com/de/datenschutz].

1.12. Apparaat- en toegangsgegevens

Bij het gebruik van online en mobiele diensten is het onvermijdelijk dat er technische gegevens worden aangemaakt en verwerkt om de aangeboden functionaliteiten en inhoud aan te bieden en ze op uw toestel weer te geven. Wij verwijzen naar deze gegevens met ‘toestel- en toegangsgegevens'. Toestel- en toegangsgegevens worden aangemaakt als online en mobiele diensten worden gebruikt. Het maakt niet uit wie de provider is. Toestel- en toegangsgegevens worden dus bijvoorbeeld aangemaakt, bij het gebruik van:

- websites
- apps
- fanpagina's op sociale media
- nieuwsbrieven via e-mail (d.w.z. als uw interactie met de nieuwsbrief wordt geregistreerd)
- locatiegebaseerde diensten

Zalando verzamelt toestel- en toegangsgegevens voor online en mobiele diensten aangeboden door Zalando zelf (bijv. Zalando Shop). Ten tweede kan Zalando toestel- en toegangsgegevens ontvangen van online en mobiele diensten van andere bedrijven, zolang ze sociale media- of reclamepartners zijn van Zalando of deelnemen aan dezelfde online reclamenetwerken (bijv. het ‘Google Netwerk'). Extra informatie vindt u onder “Hoe gebruikt Zalando mijn gegevens voor reclames?” en Informatie over fanpagina's op social media’.

Toestel- en toegangsgegevens omvatten de volgende categorieën:

- Algemene informatie van het apparaat, zoals het apparaattype, de versie van het besturingssysteem, configuratie-instellingen (bijv. instelling van de taal, systemautorisaties), informatie over de internetverbinding (bijv. naam van het mobiele netwerk, verbindingssnelheid) en de gebruikte app (bijv. naam en versie van de app).
- Identificatiegegevens (ID’s), zoals sessie-ID’s, cookie-ID’s, unieke apparaatcodes (bijv. Google reclame-ID, Apple Ad-ID), Account-ID's van andere aanbieders (tenminste als u social plug-ins of social-logins of betaling met PayPal gebruikt) en andere gangbare internettechnologieën om uw webbrowser, uw apparaat of een bepaalde app-installatie te kunnen herkennen.

Voorbeeld

Wanneer u in een Zalando-app de push-berichtenservice activeert, wordt aan u - in verband met de identificatie - een willekeurig gegenereerde, unieke push-ID toegewezen. Wij versturen de push-ID dan samen met de aan u gerichte push-berichten aan de push-server, zodat deze server de berichten aan de juiste ontvangers, dus aan uw apparaat kan adresseren.

- Toegangsgegevens, die bij iedere online-toegang op de webserver en databases van apps en webbrowsers automatisch overgedragen worden (in het kader van zogenaamde HTTP-requests). Daarbij gaat om gestandaardiseerde informatie over de gevraagde inhoud (zoals de naam en het bestandstype van een geopend bestand) evenals andere informatie over de servertoegang (zoals bijvoorbeeld de overgedragen hoeveelheid gegevens en storingscodes), over uw apparaat (bijv.

apparaattype, besturingssysteem, softwareversie, apparaatcodes, IP-adres, de eerder bezochte pagina en het tijdstip van de toegang).

2. Waarvoor gebruikt Zalando mijn gegevens?

Zalando verwerkt uw gegevens met inachtneming van alle toepasbare privacywetten. Daarbij houden wij voor de verwerking van persoonlijke gegevens vanzelfsprekend rekening met de basisbeginselen van de wetgeving inzake gegevensbescherming. Daarom verwerken wij uw gegevens in principe alleen voor de aan u in deze privacyverklaring uitgelegde of bij het verzamelen van de gegevens doorgegeven doelen. Dat zijn in eerste instantie gegevens voor de afhandeling en levering van een aankoop, het personaliseren en de verdere ontwikkeling, evenals de veiligheid van onze diensten. Daarnaast gebruiken wij uw gegevens in het kader van de strenge Duitse en Europese wetgeving inzake de gegevensbescherming, maar ook voor andere doelen zoals productontwikkeling, wetenschappelijk onderzoek (vooral op het gebied van machinaal leren, kunstmatige intelligentie en deep learning) en marktonderzoek, voor de verbetering van zakelijke processen, een op de behoeften afgestemde vormgeving van onze diensten en voor gepersonaliseerde advertenties.

[Meer / Verberg]

In dit hoofdstuk vertellen wij u ook op welke wettelijke gronden (rechtsgronden) wij de gegevens voor de afzonderlijke doelen verwerken. Al naargelang de rechtsgrond waarop wij uw gegevens verwerken, kunnen aan u – naast de bij u bekende rechten inzake de gegevensbescherming, zoals het recht op informatie – bijzondere privacyrechten beschikbaar zijn gesteld. Zo heeft u bijvoorbeeld in sommige gevallen het recht om de verwerking van uw gegevens te herroepen. Meer informatie vindt u onder „Welke privacyrechten heb ik?“.

2.1. Verwerking van aankopen en levering van online, lokale en gepersonaliseerde diensten in verband met een shoppingplatform

Wij verwerken telkens alleen die persoonsgegevens die nodig zijn om de overeenkomst uit te voeren en voor het beschikbaar stellen en uitvoeren van andere bij ons aangevraagde diensten, zoals beschreven in deze privacyverklaring. De doelen van de betreffende gegevensverwerking richten zich daarom naar de betreffende met u afgesproken overeenkomst (inclusief onze algemene bedrijfsvoorwaarden en eventueel service-specifieke bedrijfs- en gebruiksvoorwaarden) of door u aangevraagde diensten. De belangrijkste doelen zijn:

- het leveren van een full-service shoppingplatform en een marktplaats met duizenden geïntegreerde (externe) Zalando-partners die hun producten aanbieden. Het volledige servicepakket omvat de communicatie met klanten over hun bestellingen (bijv. over de juiste maat), het vergemakkelijken van de afhandeling, het beheer en de behandeling van klachten, de uitoefening van gegevensbeschermingsrechten, alles met betrekking tot aankopen, ook aankopen bij een partner, enz.
- de beschikbaarheid, personalisering en op de behoeften afgestemde vormgeving van onze diensten zoals de Zalando Shop en Lounge by Zalando (inclusief de bijbehorende websites, apps en apparaat- en platformoverkoepelende functies).
- de beschikbaarheid van lokale diensten, zoals in Zalando Outlet Stores en bij evenementenactiviteiten en beurzen.
- de uitvoering van klantprogramma’s zoals Zalando Outlet Card en Zalando Plus.

- de uitvoering van verkoopovereenkomsten en klantenservice, waaronder verzending en betalingsverwerking, debiteurenbeheer en de verwerking van wederverkoop, retouren, klachten en garantiegevallen.
- de beschikbaarheid van berichten, meldingen, nieuwsbrieven en andere rechtstreekse communicatie, voor zover dit een vast onderdeel van onze contractuele diensten en de door u aangevraagde dienst is.

Voorbeelden

In de Zalando Shop kunt u zich door ons per e-mail over de beschikbaarheid van uitverkochte artikelen laten informeren.

In onze apps kunt u zich door middel van onze push-service over bepaalde gebeurtenissen of aanbiedingen en andere zaken laten informeren.

Indien u aan onze Online-Shopping-Club Lounge by Zalando deelneemt, ontvangt u regelmatig onze Lounge by Zalando Newsletter met informatie over actuele verkoopacties.

- De garantie ten aanzien van de algemene veiligheid, beschikbaarheid en stabiliteit van onze diensten inclusief service-aanvallen.
- Niet-promotionele communicatie over technische, veiligheids- en contractrelevante zaken (bijv. waarschuwingen voor fraude, blokkering van uw account of wijzigingen van de overeenkomst).
- De overdracht van overeenkomsten via onze handels- en verkoopplatformen, zoals in het kader van het Zalando Partner-programma of Zalando Wardrobe.
- De uitreiking, inwisseling, levering van Zalando-tegoedbonnen.
- De uitvoering van promoties en wedstrijden, inclusief de vaststelling en, indien nodig, bekendmaking van de winnaar en de afhandeling van de overdracht van de prijs.

De afhandeling van de betalingen voor de uitvoering van koopovereenkomsten wordt gegarandeerd door Zalando Payments GmbH. Als het onduidelijk is bij welke bestelling of klant de betaling hoort, analyseert Zalando SE data zoals IBAN of adres om de inkomende betaling toe te wijzen aan de juiste klant. Zalando SE en Zalando Payments GmbH analyseren samen gelimiteerde klantgegevens met betrekking tot klachten over bestellingen en betalingen zodat klanten een aangenamere betaalervaring krijgen. Zoals bij vergelijkbare contracten geven wij je graag de essentiële info uit de overeenkomst gesloten in overeenstemming met Artikel 26 van de AVG. Zalando gebruikt voor de afhandeling van de betaling ook externe aanbieders van betaaldiensten. Informatie over externe betaaldienstaanbieders vindt u onder Aan wie worden mijn gegevens doorgegeven?.

Rechtsgronden: Voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een met u gesloten overeenkomst of voor de levering van een door u gevraagde dienst of product, is de rechtsgrondslag artikel 6 lid 1 sub b AVG. Afgezien hiervan is de rechtsgrondslag artikel 6 lid 1 sub f AVG als de verwerking noodzakelijk is voor onze doorslaggevende legitieme belangen in de hierboven genoemde doeleinden.

2.2. Shopping-personalisering

Wij verwerken uw gegevens voor de beschikbaarstelling van comfortabele en nuttige diensten die zo goed mogelijk op uw behoeften en uw interesses zijn afgestemd. Omdat het aanbod in de Zalando Shop honderdduizenden producten en duizenden merken omvat, is het noodzakelijk dat wij onze inhoud en

aanbiedingen op uw behoeften afstemmen, zodat u de producten kunt vinden die daadwerkelijk voor u van belang zijn. Dat vereist een gebruikersspecifieke beoordeling van de relevantie van producten en inhoud.

Voor de shopping-personalisering in de Zalando Shop maken wij gebruik van apparaat- en toegangsgegevens, die wij voor de gebruiksanalyse verzamelen. Daarnaast gebruiken wij ook apparaat- en toegangsgegevens die wij van advertentiepartners ontvangen, terwijl u de Zalando Shop bezoekt. Als u zich bij uw bezoek in de Zalando Shop aanmeldt met uw klantaccount, gebruiken wij ook profielgegevens, interessegegevens en aankoopgegevens voor de shopping-personalisering. Wij typeren deze vorm van shopping-personalisering als onsite-verbetering. Alleen met een dergelijke shopping-personalisering kunnen wij u passende zoekresultaten, productaanbiedingen, stijladviezen en andere inhoud presenteren, die ook daadwerkelijk aan uw interesses voldoen. Om uw winkelervaring nog relevanter te maken, kunnen we informatie koppelen uit verschillende activiteiten binnen onze diensten. Als uit uw zoek- en aankoopgeschiedenis bijvoorbeeld een voorkeur blijkt voor een bepaald merk, kunnen we dat inzicht gebruiken om de inhoud en aanbiedingen die u op onze websites en in onze apps ziet hierop af te stemmen. Zo kunnen we ons assortiment en onze diensten beter laten inspelen op uw interesses. In het verlengde hiervan bieden we je met behulp van onze "Modeassistent" de extra mogelijkheid om passende productsuggesties te doen op basis van je gegevens, waarbij we gebruikmaken van externe diensten op het gebied van kunstmatige intelligentie en van je profiel-, interesse- en winkelgegevens. Zonder een dergelijke shopping-personalisering, zoals die tegenwoordig in vele online-shops standaard wordt uitgevoerd, zou het zoeken naar de voor u relevante producten minder gemakkelijk en vervelender zijn, evenals de voordelen van onze aanbiedingen. Natuurlijk heeft u ondanks de shopping-personalisering altijd toegang tot de volledige inhoud. Door de shopping-personalisering ziet u de voor u relevante inhoud echter eerder.

Meer weten?

Op de websites en in de apps van Zalando hebben wij onder „Shopping-personalisering“ meer details over de werkwijze van de shopping-personalisering voor u samengevat.

Meer details over de werkwijze van gepersonaliseerde Zalando-diensten vindt u onder „Gepersonaliseerde diensten“.

Rechtsgronden: De rechtsgrondslag voor de verwerking van uw gegevens voor het personaliseren van shopping in het kader van gepersonaliseerde diensten is artikel 6 lid 1 sub b AVG. Afgezien hiervan is de rechtsgrondslag artikel 6 lid 1 sub f AVG als de verwerking noodzakelijk is voor onze doorslaggevende legitieme belangen in de hierboven genoemde doeleinden.

2.3. Onderzoek, machine learning en artificial intelligence

Wij verwerken de over onze klanten verzamelde gegevens voor wetenschappelijk onderzoek op voor Zalando relevante gebieden. Als onderdeel daarvan gebruiken we gecombineerde inzichten over uw voorkeuren en interesses om uw behoeften op een holistische manier beter te begrijpen. Dat zijn met name de onderzoeksgebieden machinaal leren, kunstmatige intelligentie, verwerking van natuurlijke taal en deep learning. Het onderzoek bij Zalando concentreert zich op het oplossen van reële, alledaagse problemen bij online-shopping en is bedoeld voor de verbetering en verdere ontwikkeling van het bestaande dienstenaanbod. Zo kunnen wij bijvoorbeeld apps ontwikkelen, die geselecteerde producten laten zien die op uw wensen en behoeften zijn afgestemd, die stijlen herkennen en producten kunnen toewijzen, die ook daadwerkelijk aan uw interesses voldoen.

Daarbij houden wij uiteraard rekening met de erkende wetenschappelijke privacynormen. Dat betekent ook dat wij je gegevens gebruiken voor trainingsdoeleinden in verband met machine learning en kunstmatige intelligentie en dat wij ze alleen – voor zover dit redelijk en noodzakelijk is – in samengevatte, geanonimiseerde of gepseudonimiseerde vorm verwerken voor onderzoeksdoeleinden, bijvoorbeeld door alle identificeerbare gegevens, zoals je naam, te vervangen door andere gegevens.

Meer weten?

Meer informatie over het onderwerp Onderzoek en wetenschap bij Zalando vindt u onder Zalando Research.

Het onderzoek bij Zalando omvat de volgende doelen:

- de ontwikkeling van machinale leerprocessen, waarmee schattingen, prognoses en analyses van de behoeften en interesses van onze gebruikers mogelijk zijn.
- de ontwikkeling van technische oplossingen voor reële problemen van klanten, die onze vakafdelingen en modefabrikanten dagelijks tegenkomen (bijv. moeilijkheden bij het vinden van passende producten, verlaging van de kans op miskopen, het bepalen van de maat).
- de ontwikkeling van technische oplossingen ter verbetering van zakelijke en logistieke processen.
- de ontwikkeling van technische oplossingen waarmee de shopping-personalisering en fraudebestrijding verbeterd en doorontwikkeld kunnen worden.
- de aanmelding van patenten en publicatie van vakartikelen.
- de deelname aan onderzoeksprojecten met particulieren en academische samenwerkingspartners.

Voorbeeld

Bij de maatadviezen voor schoenen in de Zalando Shop wordt gebruik van een machinaal leer-algoritme gemaakt, dat door Zalando Research werd ontwikkeld. Voor de ontwikkeling van het leer-algoritme heeft Zalando Research de aankoopgegevens bij het bestellen van schoenen, de maatgerelateerde retourzendingen evenals de maataanduidingen van verschillende fabrikanten geanalyseerd. Daarom werd een intelligente methode voor maatadviezen ontwikkeld, om te voorspellen welke schoenmodellen te groot of te klein uitvallen.

Rechtsgrond: De rechtsgrond voor de verwerking van uw gegevens in het kader van de hiervoor beschreven doelen valt onder artikel 6 lid 1 letter f van de AVG, waarbij onze geoorloofde belangen bij de hiervoor genoemde doelen liggen.

2.4. Fraudepreventie, keuze van de betaalwijzen en kredietwaardigheidscontrole

Fraudepreventie

Om het risico op schendingen van de privacy tegen te gaan worden de gegevens van de gebruikers van onze diensten gecodeerd overgedragen. Dit geldt zowel voor de bestelling als voor de aanmelding met uw klantaccount. Hiervoor gebruiken wij het encryptiesysteem SSL (Secure Socket Layer). Door uw gegevens te coderen zijn de gegevens niet leesbaar voor derden. Om ons extra tegen ingrepen van buitenaf te beschermen, maken wij gebruik van specifieke veiligheidstechnologieën, die onze systemen continu controleren en bijzonderheden onmiddellijk herkennen en weergeven. Bovendien beveiligen wij onze systemen door technische en organisatorische maatregelen tegen verlies, vernieling, ongeoorloofde toegang, verandering of verspreiding van klantgegevens door onbevoegde personen. Op deze manier willen wij het risico op ongeoorloofde toegang zo gering mogelijk houd, tenslotte komt de bescherming van uw

gegevens bij ons op de eerste plaats. Tegelijkertijd echter kunnen wij – net als andere bedrijven – geen absolute bescherming garanderen.

Daarnaast implementeren wij technische en handmatige procedures ter voorkoming van fraude om ons en onze gebruikers te beschermen tegen misbruik van uw gegevens, met name door frauduleuze bestellingen. Hiertoe worden door Zalando SE en Zalando Payments GmbH bij het verwerken van een bestelling uw apparaat- en toegangsgegevens (met inbegrip van IP-adres, identificatoren, gebruiksgedrag), aankoop- en betalingsgegevens (met inbegrip van adres- en andere kredietwaardigheidsgegevens van externe informatiebureaus) alsmede de geschiedenis van wijzigingen in uw klantenaccounts/profielgegevens (bijv. wanneer uw leveringsadressen voor het laatst zijn gewijzigd) onder een pseudoniem samengevoegd en geëvalueerd. De dataset wordt ook vergeleken met uw eerdere gebruiks- en bestelgewoonten. Bovendien worden de gegevens vergeleken met algemene datasets van het totale aantal bestellingen bij Zalando (ook van andere bedrijven van de Zalando-groep) waarbij frauduleuze handelingen zijn gepleegd of waarvan wordt vermoed dat er sprake is van fraude. Deze vergelijking dient om fraudepatronen te herkennen en fraude en identiteitsdiefstal te voorkomen door de vergelijking van de patronen. In sommige gevallen, wanneer het frauderisico door onze analyse als zeer hoog wordt beoordeeld, kunnen wij bestellingen annuleren of accounts deactiveren om het risico op frauduleuze bestellingen te minimaliseren en gebruikers met gehackte accounts te beschermen. In dit verband kunnen zowel Zalando SE als Zalando Payments GmbH samenwerken met externe dienstverleners.

Zalando behoudt zich bovendien het recht voor om de hierboven beschreven maatregelen te nemen – zoals het annuleren van bestellingen of het deactiveren van accounts – op voorwaarde dat uit de hierboven nader beschreven analyse, uitgevoerd via technische en/of handmatige processen, blijkt dat er een grote kans bestaat dat de algemene voorwaarden van Zalando zijn geschonden. Dit omvat bijvoorbeeld de aankoop van één of meerdere artikelen voor commerciële doeleinden met het oog op de wederverkoop van de aangekochte goederen aan derden (zoals consumenten), of het openen van meerdere klantenaccounts en/of de aankoop van één of meerdere artikelen via een van deze extra accounts.

Ook als uit onze analyse blijkt dat klanten artikelen in excessieve mate en/of op misbruikende wijze retourneren, bijvoorbeeld door een buitensporig aantal retourzendingen, behoudt Zalando zich het recht voor om deze klanten gedurende een bepaalde periode te verhinderen verdere bestellingen te plaatsen (opschorten).

Dergelijke maatregelen (annulering van bestellingen, de-activering en opschorting van accounts) kunnen in individuele gevallen gebaseerd zijn op geautomatiseerde beslissingen die u handmatig kunt laten controleren. Tegelijkertijd kunt u uw eigen standpunt hierover uiteenzetten en de beslissing van Zalando SE betwisten.

Tegen deze achtergrond baseert Zalando zich ook op de (eerder verzamelde) gebruikersinformatie die is opgeslagen in de betreffende gebruikersaccounts om frauduleuze activiteiten te herkennen en te beteugelen.

In sommige landen bieden we klanten de mogelijkheid om aankopen per factuur te betalen. Wanneer u deze betaalmethode selecteert, geeft Zalando Payments GmbH uw naam en uw adressen zoals u die u bij het afrekenen heeft opgegeven door aan externe kredietbeoordelingsbureaus. Wij doen dat om er zeker van te zijn dat u ook daadwerkelijk op het doorgegeven adres aanwezig c.q. bereikbaar bent. Zalando Payments GmbH stuurt uw naam en adres tevens naar externe kredietagentschappen als u ervoor heeft gekozen via een directe afschrijving via SEPA te betalen om het risico op betalingsverzuim te voorkomen, bijvoorbeeld door gegevensmisbruik. Typische aanwijzingen, die – meestal in combinatie - de waarschijnlijkheid voor een poging tot fraude kunnen verhogen zijn:

- uw afleveradres werd vlak voor de bestelling gewijzigd en/of ligt in een regio waarin het risico op fraude zeer hoog is.
- uw bestelling is bijzonder omvangrijk en/of bevat producten waar op dit moment bijzonder veel vraag naar is en/of werd op een voor uw regio ongebruikelijk tijdstip (bijv. ‘s nachts) uitgevoerd.
- voor de bestelling worden de betaalwijzen factuur of automatische afschrijving gebruikt.
- voor opgave van de bestelling was in relatie tot uw klantaccount sprake van verdachte inlogpogingen, waarvan het patroon op een automatische procedure wijst.
- uw klantaccount wordt vanaf een verdacht IP-adres gebruikt.
- uw klantaccount wordt met een onbekend of verdacht apparaat gebruikt.

Als ons veiligheidssysteem een poging tot fraude ontdekt of een verhoogd risico op fraude vermoedt, wordt de betreffende procedure voor een handmatige controle overgedragen aan het fraudeteam van Zalando. Rekening houdend met het risico op fraude worden passende preventieve maatregelen getroffen (bijv. tijdelijke blokkering van klantaccount of beperking van de aangeboden betaalwijzen).

Deze aanbieders verzamelen en verwerken gegevens door middel van cookies en andere tracking-technologieën om het door gebruiker gebruikte eindapparaat en andere gegevens over het gebruik van de website te bepalen. Deze gegevens worden daarbij niet aan een bepaalde gebruiker gekoppeld.

In het kader van een bestelprocedure via onze website, openen wij vanuit de database van de aanbieder een risicoanalyse voor het eindapparaat van de gebruiker. Deze risicoanalyse houdt o.a. rekening met de waarschijnlijkheid van een poging tot fraude, of het eindapparaat via verschillende serviceproviders werd geselecteerd, of het apparaat een wisselende geografische referentie vertoont, hoeveel transacties er met het eindapparaat werden uitgevoerd en of er een proxy-verbinding werd gebruikt.

Rechtsgrond: Voor zover de verwerking van uw gegevens ter voorkoming van fraude op uw rekening plaatsvindt, is de rechtsgrondslag artikel 6 lid 1 sub b van de AVG. Ongeacht voorgaande is de rechtsgrondslag artikel 6 lid 1 sub f van de AVG, gebaseerd op ons en het gerechtvaardigde belang van andere gebruikers bij het opsporen en voorkomen van fraude en het opsporen van strafbare feiten.

Keuze van de betaalwijzen

Voordat wij u de betaalmethoden voor een aankoop tonen, voert Zalando Payments GmbH een risicobeoordeling uit en houdt rekening met de totale kosten van een bestelling voor Zalando. Om de risicobeoordeling uit te voeren, worden uw tot dusver verzamelde aankoopgegevens, betalingsgegevens, kredietwaardigheidsgegevens en uw profielgegevens (zoals naam, voornaam, leverings- en factuuradressen, e-mailadres, geboortedatum) gebruikt. De controle en evaluatie wordt geautomatiseerd met behulp van statistisch gemotiveerde schattingen van het risico van uitval met betrekking tot de door ons aangeboden betaalmethoden. Het gebruik van eerder verzamelde gegevens verhoogt de nauwkeurigheid van dergelijke risicobeoordelingen. Als in uw land betaling per factuur mogelijk is en u ervoor kiest om uw artikelen per factuur te betalen, zal Zalando Payments GmbH uw gegevens doorgeven aan externe informatiediensten om van hen algemene informatie te verkrijgen voor de beoordeling van de specifieke risico's van betalingshinder (bijvoorbeeld of uw adres geloofwaardig en actueel is) en in individuele gevallen kredietwaardigheidsgegevens, eventueel open facturen en omstandigheden die direct leiden tot een risico van betalingsproblemen (bijvoorbeeld insolventie, achterstallige betalingen). Daarnaast zal Zalando Payments GmbH uw gegevens doorgeven aan externe informatiediensten om betalingsspecifieke uitvalsrisico's te beoordelen wanneer u voor betaling via SEPA-schijf gekozen heeft. Welke concrete kredietwaardigheidsgegevens in het kader van de risicobeoordeling in aanmerking worden genomen, kan per land verschillen.

Opmerking

Landspecifieke informatie over het voor de risicocontrole verantwoordelijke bureau voor kredietregistratie en de gebruikte kredietwaardigheidsgegevens vindt u onder „Landspecifieke informatie“.

Bij de besluitvorming over de aangeboden betaalwijzen wordt bovendien rekening gehouden met de totale kosten van de uiteindelijke betaalwijze voor Zalando evenals de beschikbaarheid van de betaalwijze in het betreffende land. Daardoor kan het voorkomen dat wij bepaalde betaalwijzen, die voor ons hogere kosten, risico's of hogere retourneringspercentages met zich mee brengen, niet meer aan klanten aanbieden die hun artikelen relatief vaak retourneren (bijvoorbeeld een retourneringspercentage van meer dan 70%) of erg kleine bestellingen opgeven. De aanpassing van de beschikbare betaalwijzen leidt tot lagere retourneringspercentages, wat duurzamer en efficiënter is. Tegelijkertijd hebben onze klanten nog steeds de mogelijkheid om gebruik van onze diensten te maken, omdat iedere klant tenminste een mogelijke betaalwijze krijgt aangeboden en dus altijd tot aankoop over kan gaan.

Het risico op wanbetaling wordt in de vorm van een schatting voor iedere betaalwijze afzonderlijk beoordeeld. Als de risicocontrole positief uitvalt, kunnen wij u alleen door ons aangeboden betaalwijzen aanbieden. Anders zullen wij u slechts bepaalde betaalwijzen aanbieden. Factoren die invloed op een betaalwijze kunnen hebben zijn:

- De combinatie van naam en adres werd niet gevonden. Dit kan het gevolg van schrijffouten, een verhuizing, huwelijk of gemeentelijke herindeling zijn.
- U heeft een factuuradres aangegeven dat afwijkt van het afleveringsadres, afhaalpunt of een bedrijfsadres.
- Er zijn nog openstaande schuldvorderingen jegens u.
- In het verleden zijn er betalingsproblemen bij bepaalde betaalwijzen ontstaan.

De risicoanalyse heeft niet tot gevolg, dat er geen enkele betaalwijze wordt aangeboden. Wanneer u het oneens bent met de aan u aangeboden betaalwijzen, kunt u dit schriftelijk per brief of per e-mail aan mijngegevens@zalando.nl aan ons doorgeven. Wij zullen de beslissing dan, rekening houdend met uw standpunt, nogmaals controleren.

Rechtsgrond: De rechtsgrondslag voor de verwerking van uw gegevens is artikel 6 lid 1 sub b van de AVG, aangezien deze noodzakelijk is voor de uitvoering van de noodzakelijke precontractuele maatregelen, en artikel 6 lid 1 sub f van de AVG, dat is gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang om risico's van uitval te voorkomen.

Kredietwaardigheidscontrole

Behalve de gegevens waarover Zalando Payments GmbH al beschikt, worden in de vorm van score-waarden eveneens kredietwaardigheidsgegevens van externe bureaus voor kredietregistratie gebruikt. Score-waarden zijn statistisch gefundeerde geschatte waarden over het toekomstige risico op wanbetaling bij een persoon en wordt als getalswaarde, bijvoorbeeld als percentage, weergegeven. Daarvoor stuurt Zalando Payments GmbH namens ons de persoonsgegevens die nodig zijn voor een kredietcontrole (meestal uw voor- en achternaam, uw adres en indien nodig uw geboortedatum of burgerservicenummer (in landen waar dit vereist is)) door naar het externe bureau. Daarbij kunnen ook adresgegevens voor de berekening van de score-waarde betrokken worden. Het bureau voor kredietregistratie gebruikt de door ons overgedragen gegevens om op basis van een wiskundig-statistische procedure een beoordeling van uw kredietwaardigheid ten aanzien van de betreffende bestelling uit te voeren.

Opmerking

Informatie over het in uw land verantwoordelijke bureau voor de kredietwaardigheidscontrole vindt u onder „Landspecifieke informatie“. Is uw land hierin niet opgenomen, dan voeren wij in uw land geen kredietwaardigheidscontrole uit.

Afhankelijk van het resultaat van de kredietwaardigheidscontrole, d.w.z. of deze positief of negatief uitvalt, zullen wij u geschikte betaalwijzen tonen, waarmee u de aankoop kunt voorzetten en afsluiten.

Wanneer u het daarmee oneens bent, kunt u dit schriftelijk per brief of per e-mail aan mijngegevens@zalando.nl aan ons doorgeven. Wij zullen de beslissing dan, rekening houdend met uw standpunt, nogmaals controleren.

Rechtsgrond: De rechtsgrondslag voor de hierboven beschreven kredietwaardigheidscontrole is artikel 6 lid 1 sub b, van de AVG, aangezien deze noodzakelijk is voor de uitvoering van noodzakelijke precontractuele maatregelen. Deze verwerking van uw gegevens vindt echter plaats op basis van artikel 6 lid 1 sub f van de AVG, op basis van ons en de andere gebruikers legitieme belang bij het voorkomen van betalingsproblemen, het opsporen en voorkomen van fraude en het opsporen van strafbare feiten.

Voordat dergelijke gegevensverwerking plaatsvindt, kunnen je bovengenoemde gegevens worden gebruikt om de efficiëntie van de betreffende procedure en/of de betreffende samenwerking te testen.

2.5. Overdracht van gegevens over openstaande vorderingen aan incassobureaus

In het geval dat u openstaande facturen heeft die niet zijn voldaan, kunnen we samenwerken met dienstverleners om herinneringsbrieven te sturen voor betaling. Als openstaande schulden ondanks herhaalde betalingsherinneringen niet worden voldaan, kunnen wij de gegevens die nodig zijn om een incassodienstverlener in te schakelen, met het oog op de inning van de schuld. Als alternatief kunnen we de schuld verkopen aan een incassodienstverlener die dan in eigen naam een vordering kan indienen. Informatie over het in uw land verantwoordelijke bureau voor de incassohandelingen vindt u onder „Landspecifieke informatie“.

Rechtsgrond: De rechtsgrond voor de overdracht van de gegevens in het kader van de Treuhand-incasso is art. 6 lid 1 letter b) van de AVG; de overdracht van de gegevens in het kader van de verkoop van een openstaande vordering gebeurt op basis van art. 6 lid 1 letter f) van de AVG.

2.6. Reclame en marktonderzoek, gegevensanalyses

Wij gebruiken uw gegevens en gecombineerde inzichten over uw voorkeuren en interesses ook in het kader van gegevensanalyses, voor reclame en marktonderzoek. Daarmee beogen wij in het bijzonder de onderstaande doelen:

- de indeling van verschillende doel- en gebruikersgroepen in verband met markonderzoek (gebruikerssegmentering).
- het inzicht in de verschillende doelgroepen en hun dienovereenkomstige gewoontes en interesses bij het winkelen.
- het verkrijgen van inzicht in de demografie, interesses, aankoop- en gebruiksgewoontes van onze gebruikers evenals de commercialisering van deze inzichten ten behoeve van advertenties, die door derden worden geleverd.

- het vroegtijdig herkennen van trends op het gebied van mode en online-shopping.
- de toezending van advertenties aan bestaande klanten.
- het verzorgen van direct marketing, bijvoorbeeld in de vorm van nieuwsbrieven.
- de planning, uitvoering en vervolgcontrole van reclame die aan de interesses van de aangesproken doelgroepen voldoet (gepersonaliseerde reclame).
- inzichten in hoe onze diensten worden gebruikt (gebruiksanalyse).
- de commercialisering van de bovengenoemde inzichten in verband met advertenties voor adverteerders.

Informatie

Advertenties worden bij Zalando ook door Zalando Marketing Services GmbH aangeboden. Naar de website van Zalando Marketing Services GmbH

Al naargelang het doel maken wij bij de gegevensanalyses gebruik van de bij ons opgeslagen gegevens. Zo gebruiken wij voor analyses van het koopgedrag van onze gebruikers samengevoegde (gecodeerde), statistische, gedepersonaliseerde (geanonimiseerde) profielgegevens of gegevens, die alleen via andere tussenstappen aan personen gekoppeld kunnen worden (gepseudonimiseerde profielgegevens) evenals aankoopgegevens en apparaat- en toegangsgegevens, op het koopgedrag door middel van gegevensanalyses te kunnen achterhalen en analyseren. Zo krijgen wij anonieme of gepseudonimiseerde informatie over het algemene gebruiksgedrag van onze gebruikers.

Wij verwerken uw gegevens op basis van een belangenafweging in verband de geoorloofde belangen van ons of een derde partij (dit kan bijvoorbeeld een advertentiepartner of handelaar zijn, die aan het partnerprogramma van Zalando deelneemt). Het geoorloofde belang van Zalando c.q. derden in de gegevensverwerking resulteert uit de betreffende doelen en is, tenzij anders aangegeven, van concurrentiegerichte of economische aard.

Verwerking van uw gegevens door Google

Wij wijzen u erop dat Google uw gegevens ook verwerktwanneer u hun diensten gebruikt voor hun eigen marketingdoeleinden, die niet worden gedekt in dit Privacybeleid. Wij hebben geen invloed op deze gegevensverwerkingen van Google. In dit verband verwijzen wij u naar het gegevensbeleid van Google:

- Gegevensbeleid van Google

Rechtsgrond: Als de gegevensverwerking voor de hiervoor beschreven doelen met uw instemming plaatsvindt, geldt artikel 6 lid 1 letter a van de AVG (akkoordverklaring) als rechtsgrond. Voor het overige gebeurt de gegevensverwerking op grond van artikel 6 lid 1 letter f van de AVG, waarbij onze geoorloofde belangen bij de hiervoor genoemde doelen liggen.

2.7. Product- en technologieontwikkeling

Wij gebruiken uw gegevens voor de product- en technologieontwikkeling inclusief de ontwikkeling en verbetering van gepersonaliseerde diensten. Daarbij gebruiken wij gecodeerde, gepseudonimiseerde of geanonimiseerde gegevens en ook machinale leer-algoritmen zoals uit ons onderzoek, aan de hand waarvan wij schattingen, prognoses en analyses van de interesses van onze gebruikers kunnen maken. Zo kunnen wij bijvoorbeeld apps ontwikkelen, die geselecteerde producten laten zien die op uw wensen en behoeften zijn afgestemd, die stijlen herkennen en producten kunnen toewijzen, die ook daadwerkelijk aan

uw interesses voldoen. De gegevensverwerking voor de product- en technologieontwikkeling vindt vooral voor de onderstaande doelen plaats:

- de ontwikkeling en verbetering van gepersonaliseerde diensten en technologieën voor gegevensanalyses, reclame en gepersonaliseerde online-shopping.
- de ontwikkeling van technologieën en concepten voor de verbetering van de IT-veiligheid, ter voorkoming van fraude en ter verbetering van de gegevensbescherming bijvoorbeeld door pseudonimiserings-, coderings- en anonimiseringstechnieken.
- de ontwikkeling en controle van software-oplossingen ter verbetering van de vereiste zakelijke en logistieke processen.
- gecombineerde klantinzichten creëren om onze machine learning-modellen te trainen, voor nauwkeurigere aanbevelingen en een verbeterde algemene klantervaring.

Rechtsgrond: De rechtsgrond voor de verwerking van uw gegevens voor de product- en techniekontwikkeling valt onder artikel 6 lid 1 letter f van de AVG, waarbij onze geoorloofde belangen bij de hiervoor genoemde doelen liggen.

2.8. Bedrijfsorganisatie en -verbetering

Wij dragen uw gegevens over en verwerken deze zo nodig voor administratieve en logistieke processen en voor de verbetering van zakelijke processen binnen de Zalando-groep, om deze efficiënter en veiliger vorm te geven en onze contractuele en wettelijke verplichtingen (bijv. zakelijke en belastingtechnische bewaartermijnen) na te komen. Binnen de Zalando-groep worden vele systemen en technologieën gezamenlijk gebruikt. Zo kunnen wij een gunstigere, veiligere, uniformere en betere gepersonaliseerde dienst aanbieden. Daarom verlenen wij binnen de Zalando-groep verschillende bedrijven toegang tot uw gegevens, tenminste indien dit voor de in deze privacyverklaring genoemde doelen noodzakelijk is.

Voorbeeld

- Wanneer u contact opneemt met de Zalando-klantenservice, wordt u vraag doorgestuurd naar Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG en daar verwerkt. Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG is binnen de Zalando-groep verantwoordelijk voor de klantenservice in de Duitstalige landen. Indien dit voor de verwerking van uw probleem noodzakelijk is, heeft een medewerker van de klantenservice van Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG toegang tot uw gegevens die bij andere Zalando-bedrijven opgeslagen zijn, bijvoorbeeld uw bestelgegevens (bijv. i.v.m. uw vraag over een retourzending).

De gegevensverwerking voor de bedrijfsorganisatie en -verbetering omvat daarnaast bijvoorbeeld ook de volgende doelen:

- het uitvoeren en verbeteren van de klantenservice.
- het voorkomen en oplossen van strafbare feiten.
- de garantie van veiligheid en betrouwbare werking van onze IT-systemen.
- het verwerken van meldingen over producten en andere content.
- de analyse van gegevens over de afhandeling van bestellingen van alle bedrijven binnen de Zalando-groep, met als doel de logistieke prestaties te monitoren en verbeteren.

Rechtsgronden: De rechtsgrond voor de verwerking van uw gegevens voor de bedrijfsorganisatie en -verbetering valt onder artikel 6 lid 1 letter f van de AVG, waarbij onze geoorloofde belangen bij de hiervoor genoemde doelen liggen. Indien wij uw gegevens op grond van wettelijke voorschriften, bijvoorbeeld wettelijke bewaartermijnen en controles i.v.m. witwaspraktijken verwerken, geldt artikel 6 lid 1 letter c van de AVG als rechtsgrond.

2.9. Interacties tussen gebruikers mogelijk maken en eigen inhoud van gebruikers bewerken

Zalando geeft gebruikers de mogelijkheid om binnen bepaalde diensten zelf gemaakte of geüploade inhoud te publiceren. Deze inhoud kan iets over je identiteit vertellen en kan worden gedeeld met specifieke personen, groepen of met derden in het algemeen. Zalando biedt dit bijvoorbeeld om interactie en communicatie tussen gebruikers mogelijk te maken. Zalando stelt ontvangers van de inhoud in staat om te reageren. Ze kunnen de inhoud verder delen met derden, een beoordeling geven (bijvoorbeeld via “likes”) of een gebruiker volgen.

Zalando kan deze inhoud controleren en beperken om ervoor te zorgen dat deze voldoet aan de door Zalando opgestelde **community-richtlijnen** en de geldende wettelijke bepalingen (“moderatie”). Voor deze moderatie maken we ook gebruik van externe dienstverleners. Deze dienstverleners controleren de inhoud, onder andere met behulp van kunstmatige intelligentie (AI). De AI-ondersteunde analyse maakt een snelle en efficiënte detectie mogelijk van potentieel problematische inhoud, bijvoorbeeld inhoud die in strijd is met onze **community-richtlijnen** of illegaal is. Je gegevens worden hierbij uitsluitend verwerkt voor zover dat noodzakelijk is voor de moderatie.

Juridische grondslag: De juridische grondslag voor de verwerking van je gegevens met het oog op interactie is artikel 6, lid 1, onder b), van de AVG en, ongeacht daarvan, artikel 6, lid 1, onder f), van de AVG, indien de verwerking noodzakelijk is voor onze gerechtvaardigde belangen bij de bovengenoemde doeleinden.

Met betrekking tot de verwerking voor moderatiedoeleinden vormt ons gerechtvaardigd belang bij het waarborgen van de veiligheid, bruikbaarheid en wettelijke conformiteit van onze diensten (art. 6, lid 1, onder f) AVG) de rechtsgrondslag.

2.10. Op grond van uw akkoordverklaring

Wanneer u ons een akkoordverklaring voor de verwerking van persoonsgegevens heeft gegeven, betreft het in eerste instantie uw instemming met de grondslag van onze gegevensverwerking. Welke van uw gegevens wij op grond van uw akkoordverklaring verwerken, hangt af van het doel van uw akkoordverklaring. Typische doelen zijn bijvoorbeeld:

- de bezorging van een nieuwsbrief.
- de deelname aan enquêtes en marktonderzoeken.
- het verzamelen en publiceren van productrecensies.
- de verwerking van bijzonder gevoelige gegevens, waaruit bijvoorbeeld uw politieke voorkeur, godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging of uw gezondheidstoestand blijkt.
- de registratie van telefoongesprekkern die u bijvoorbeeld met onze hotline voert.
- de overdracht van uw gegevens aan derden of in een land buiten de Europese Unie.
- De verwerking van uw locatiegegevens door Google Maps in bepaalde gevallen, om u bijvoorbeeld informatie te geven over de dichtstbijzijnde afhaalpunten van uw bestelling.

Herroepingsinstructies

U kunt een eerder afgegeven akkoordverklaring te allen tijde met werking voor de toekomst herroepen, bijvoorbeeld per e-mail, brief of fax.

Indien de betreffende dienst deze functie ondersteunt, kunt u akkoordverklaringen voor de ontvangst van nieuwsbrieven evenals andere berichten in het Preference Center aanpassen en herroepen. De link naar het Preference Center vindt u in iedere nieuwsbrief. Bovendien is in iedere nieuwsbrief ook een dienovereenkomstige afmeldingslink opgenomen.

Meer informatie vindt u onder „Welke privacyrechten heb ik?“

2.11. Andere doelen

Wanneer de privacywetgeving dit toestaat, kunnen wij uw gegevens zonder uw akkoordverklaring ook voor nieuwe doelen zoals het uitvoeren van gegevensanalyses en voor de verdere ontwikkeling van onze diensten en inhoud gebruiken. Voorwaarde daarvoor is dat deze nieuwe doelen met die doelen verenigbaar zijn, waarvoor de betreffende gegevens oorspronkelijk werden verzameld. Zo kunnen nieuwe ontwikkelingen op wettelijke of technische gebied en modernere bedrijfsmodellen en diensten bijvoorbeeld tot nieuwe verwerkingsdoelen leiden.

3. Gepersonaliseerde diensten

De ontwikkeling en beschikbaarheid van gepersonaliseerde functies en diensten voor u heeft bij ons de hoogste prioriteit. Wij bieden u onafhankelijk van uw woonplaats, tijdstip en gebruikte apparaten een individuele shopping-ervaring en een op uw individuele interesse afgestemd aanbod. Daarom is de verwerking van uw gegevens voor de personalisering van onze diensten bij Zalando een vast onderdeel van haar activiteiten.

[Meer / Verberg]

Voorbeelden

- Wanneer u onderweg bent en in de Zalando-app een wensenlijstje aanmaakt, kunt u deze later ook op de website van Zalando bekijken en bewerken.
- Wanneer u op de website van Zalando naar producten zoekt, slaan wij uw zoekbegrippen op. Zo kunnen wij u bij volgende zoektochten op de website van Zalando, maar ook in de Zalando-app, eerst de resultaten tonen, die voor u waarschijnlijk bijzonder relevant zijn.
- Als u een product in het winkelmandje legt, kunnen wij u op grond van uw bestellingen en retouren tot nu toe adviezen over de juiste keuze van een kledingmaat geven.
- Bent u op onze nieuwsbrief geabonneerd, dan kunnen wij u producten presenteren, die bij uw huidige bestellingen passen.
- Wij nemen tevens uw eerdere aankopen in aanmerking als wij nieuwe producten aan u aanbevelen die passen bij uw winkelvoorkeuren.

3.1. Wat zijn gepersonaliseerde diensten?

Met gepersonaliseerde diensten kunnen wij u betere, praktischere en veiligere diensten aanbieden. Wij gebruiken daarvoor de gegevens die wij van uw persoon hebben opgeslagen, om op uw behoeften en interesses in te spelen. Uit dat oogpunt kunnen wij u relevante inhoud aanbieden, die beter tegemoet komt

aan uw behoeften en interesses. Natuurlijk heeft u altijd toegang tot de volledige inhoud. Door de personalisering ziet u de voor u relevante inhoud echter eerder of de inhoud wordt alleen aan u gepresenteerd (bijv. in de vorm van individuele productaanbevelingen).

3.2. Waarvoor heb ik een klantaccount nodig?

Voor de meeste van onze gepersonaliseerde diensten is het instellen van een klantaccount noodzakelijk, zodat wij de gegevens die wij van u hebben verzameld op een centrale plaats kunnen opslaan.

3.3. Welke gegevens van mijn klantaccount worden opgeslagen?

Van uw klantaccount worden de gegevens opgeslagen die wij van u als persoon hebben verzameld, zoals uw klantnummer (CustomerID). Het klantnummer is een willekeurig gegenereerde getallenreeks, die geen persoonlijke gegevens bevat. Uw gegevens worden aan uw klantnummer gekoppeld, om ze aan uw klantaccount toe te kunnen wijzen. Daarnaast fungeert het klantnummer ook als pseudoniem.

3.4. Welke gegevens worden voor de personalisering gebruikt?

De keuze van gepersonaliseerde inhoud gebeurt in principe op grond van alle gegevens, die in uw klantaccount zijn opgeslagen. Die kunnen worden gecombineerd met inzichten uit uw activiteiten binnen onze diensten, om een vollediger beeld te krijgen van uw voorkeuren en interesses.

Indien apparaat- en toegangsgegevens worden gebruikt, die niet in uw klantaccount zijn opgeslagen, worden deze voor de betreffende personalisering alleen gepseudonimiseerd (dus bijvoorbeeld in verband met uw klantnummer, maar niet in verband met uw naam of andere gerelateerde identificeerbare profielgegevens) voor de gehele gebruiksduur gebruikt.

Niet gebruikt worden:

- kredietwaardigheidsgegevens
- informatie bij acties en enquêtes
- sollicitaties
- berichten (bijv. van de klantenservice)

3.5. Uw keuzemogelijkheden

In uw klantaccount kunt u de meeste persoonsgegevens die wij in verband met uw account bewaren op elk moment bekijken en beheren. U kunt deze gegevens bijwerken om de personalisatie van onze aanbevelingssystemen te beïnvloeden, bijvoorbeeld door uw voorkeuren te selecteren. U kunt dit doen onder “Jouw account” > “Gegevens en privacy” > “Aanbevelingsvoorkeuren” > “Profielinformatie”.

Let op: de instelling “Profielinformatie” is een virtuele schakelaar waarmee u de personalisatie-instellingen kunt beheren.

4. Informatie over websites en apps

Wij gebruiken uw gegevens voor de beschikbaarstelling van de websites en apps van Zalando. Naast de apparaat- en toegangsgegevens, die bij ieder gebruik van deze service ontstaan, hangt de soort verwerkte gegevens evenals de verwerkingsdoelen vooral af van het feit hoe u de voor onze diensten beschikbaar gestelde functies en diensten gebruikt. Daarnaast gebruiken wij de bij het gebruik van onze diensten

ontstane gegevens om uit te vinden hoe ons online-aanbod wordt gebruikt. Wij gebruiken deze informatie onder anderen in verband met de shopping-personalisering, voor de verbetering van onze diensten evenals voor gepersonaliseerde reclame.

[Meer / Verberg]

4.1. Aanbieders

De betreffende verantwoordelijke aanbieder van de dienst kunt u in het colofon van de betreffende website c.q. de betreffende app vinden.

4.2. Welke gegevens worden verzameld?

Wij verzamelen in principe alle gegevens die u ons rechtstreeks via onze diensten doorgeeft.

Apparaat- en toegangsgegevens

Bij iedere toegang tot onze servers en databanken ontstaan apparaat- en toegangsgegevens, die in zogenaamde serverlogbestanden worden vastgelegd. Het daarin opgenomen IP-adres wordt aan het einde van de betreffende sessie kortstondig geanonimiseerd, zodra de opslag voor de beschikbaarheid van de functies van de betreffende website niet meer nodig is.

Indien beschikbaar en op uw apparaat ingeschakeld, verzamelen wij ook een apparaatspecifieke code (bijv. een zogenaamde „reclame-ID“ als u een Android-apparaat gebruikt c.q. „Ad-ID“ als u een Apple-apparaat gebruikt). Deze apparaatcode wordt door de fabrikant van uw besturingssysteem aan uw apparaat toegewezen en kan door websites en apps uitgelezen en gebruikt worden om u inhoud op basis van uw gebruiksgewoonten te presenteren. Wanneer u dat niet wilt, kunt u dat op elk moment in uw browserinstellingen of systeeminstellingen van uw apparaat uitschakelen.

Inloggen

Wij stellen voor gebruikers, die zich voor een klantaccount of andere dienst registreren, een door middel van een wachtwoord beschermde toegang in. Wanneer u zich na het inloggen met uw inloggegevens niet weer afmeldt, blijft u bij de meeste van onze servers automatisch ingelogd. Afhankelijk van de soort diensten wordt hiervoor een cookie of vergelijkbare technologie gebruikt. Met deze functies kunt u van een deel van onze diensten gebruik maken zonder telkens opnieuw te hoeven inloggen. Uit veiligheidsoverwegingen wordt echter nogmaals naar de invoer van uw wachtwoord gevraagd, bijvoorbeeld wanneer uw profielgegevens moeten worden gewijzigd of omdat u een bestelling wilt opgeven. Meer informatie vindt u onder „Gepersonaliseerde diensten“.

Social plug-ins

Onze diensten kunnen social plug-ins („Plug-ins“) van verschillende sociale netwerken bevatten. Met behulp van deze plug-ins kunt u inhoud bijvoorbeeld delen of producten bij anderen aanbevelen. De plug-ins zijn standaard uitgeschakeld en versturen daarom geen gegevens. U kunt de plug-ins activeren door op de betreffende knop (bijv. „Social Media activeren“) te klikken. De plug-ins kunnen met een klik ook weer uitgeschakeld worden. Als de plug-ins geactiveerd zijn, bouwt uw webbrowser een directe verbinding op met de webservers van het betreffende sociale netwerk. De inhoud van de plug-ins wordt door het sociale netwerk rechtstreeks aan uw webbrowser overgedragen en van deze browser in onze website opgenomen.

Door de koppeling van de plug-ins krijgt het sociale netwerk de informatie, dat u de betreffende pagina van onze website heeft geopend en kan zo uw apparaat- en toegangsgegevens verzamelen. Wanneer u bent ingelogd bij het sociale netwerk, dan kan deze het bezoek tevens aan uw account bij het betreffende sociale netwerk koppelen. Wanneer u met de plug-ins werkt, bijvoorbeeld door op Facebook de “Vind ik leuk”-knop aan te klikken of commentaar geeft, wordt de betreffende informatie door uw browser rechtstreeks aan het sociale netwerk overgedragen en daar opgeslagen. Het doel en de omvang van het verzamelen, de verdere verwerking en het gebruik van de gegevens door sociale netwerken evenals als uw desbetreffende rechten en instellingsmogelijkheden ter bescherming van uw privacy vindt u in de privacybepalingen van het betreffende netwerk c.q. de websites. De links hiervoor vindt u onder. Ook wanneer u niet bij het sociale netwerk bent aangemeld, kunnen door websites met geactiveerde social plug-ins gegevens naar de netwerken worden verzonden. Door een geactiveerde plug-in wordt er telkens als de website wordt geopend een cookie met een ID geplaatst. Omdat uw webbrowser deze cookie bij iedere verbinding met een server ongevraagd meestuurt, kan het sociale netwerk daarmee in principe een profiel aanmaken, waarin is opgenomen welke websites de bij de ID behorende gebruiker heeft geopend. En meestal is het dan ook mogelijke deze code later - zoals bij de volgende aanmelding bij het sociale netwerk - weer aan een persoon te koppelen.

Social plug-ins van Facebook

Op sommige van onze websites gebruiken wij social plug-ins van het sociale netwerk Facebook.com, dat door Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA wordt geëxploiteerd ("Facebook"). De link naar de privacyverklaring van Facebook vindt u hier: Privacybepalingen van Facebook.

Social plug-ins van Twitter

Op sommige van onze websites gebruiken wij social plug-ins van het sociale netwerk Twitter, dat door Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA wordt geëxploiteerd ("Twitter"). De link naar de privacyverklaring van Twitter vindt u hier: Privacybepalingen van Twitter.

Social plug-ins van Pinterest

Op sommige van onze websites gebruiken wij social plug-ins van het sociale netwerk Pinterest, dat door Pinterest Inc., 651 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, USA wordt geëxploiteerd ("Pinterest"). De link naar de privacyverklaring van Pinterest vindt u hier: Privacybepalingen van Pinterest.

Social logins

Via onze diensten kunnen wij u mogelijkerwijs de gelegenheid bieden om uw rechtstreeks met uw account van een sociaal netwerk bij ons aan te melden. Indien u gebruik van deze functie wilt maken, wordt u eerst naar het aanbod van het betreffende sociale netwerk doorgestuurd. Daar wordt u dan gevraagd om u met uw gebruikersnaam en wachtwoord aan te melden. Wij hebben uiteraard geen toegang tot uw aanmeldingsgegevens. Wanneer u al aangemeld bent, wordt deze stap overgeslagen. Vervolgens ontvangt u een melding van het betreffende sociale netwerk en wordt u gevraagd om een bevestiging, welke gegevens aan ons overgedragen worden (bijv. algemeen profiel, vriendenlijst, e-mailadres en huidige woonplaats). Aan de hand van de overgedragen gegevens maken wij uw klantaccount aan, waarbij bijvoorbeeld uw vriendenlijst uiteraard niet door ons wordt opgeslagen. Er vindt geen overkoepelende permanente koppeling tussen uw klantaccount en uw account bij het sociale netwerk plaats. Tevens ontvangen wij sociale netwerkgegevens van de aanbieders van de sociale netwerken.

Shopping-personalisering

In onze diensten worden de bij het gebruik ontstane apparaat- en toegangsgegevens uit de gebruiksanalyse gebruikt voor de shopping-personalisering. Al naargelang de soort dienst worden hiervoor de normale tracking-technologieën met behulp van tracking-pixels en identificeringscookies of vergelijkbare ID's gebruikt (de zogenaamde tagging). Bovendien kunnen op deze manier ook onze advertentiepartners uw apparaat- en toegangsgegevens verzamelen, en ons tijdens uw gebruik van onze diensten informatie over uw interesses en demografische gegevens (zoals leeftijd, geslacht, regio) ter beschikking stellen. Zo kunnen wij u advertenties en/of bijzondere aanbiedingen en diensten presenteren, waarvan de inhoud bij uw interesses past (bijvoorbeeld productaanbevelingen die erop gericht zijn dat in de afgelopen dagen uitsluitend sportschoenen hebt bekeken). Het is daarbij onze bedoeling ons aanbod voor u aantrekkelijk mogelijk voor u te maken en u advertenties te tonen, die aan uw interesses voldoen. Natuurlijk kunt u ook dan de complete inhoud en alle functies gebruiken. Deze onsite-verbetering biedt ons echter de mogelijkheid, u eerst de inhoud en functies te tonen die voor u relevanter zijn. De onsite-verbetering gebeurt automatisch door onze systemen, omdat deze herkennen dat gebruikers de producten en inhoud uit bepaalde categorieën vaker hebben geopend.

Meer weten?

Meer informatie vindt u onder „Hoe gebruikt Zalando mijn gegevens voor reclame?"

Als u niet wilt dat onze advertentiepartners uw apparaat gebruiken en gegevens opvragen voor websiteoptimalisatie, klik dan op "Instellingen opslaan" in de cookievoorkeuren, zonder eerst de categorie "Marketing" te selecteren. Als u deze cookie-categorie eerder hebt geselecteerd, kunt u de selectie op elk moment ongedaan maken:

- Klik op "Data-instellingen" onderaan de website van Zalando of "Gegevensverwerking" op de website van Zalando Lounge. Verwijder het vinkje in de cookie-categorie "Marketing" en bevestig uw keuze door op "Instellingen opslaan" te klikken.
- In de app kunt u deze wijziging doorvoeren in "App-instellingen" onder "Gegevensverwerking".

Informatie over website-cookies

Onze websites maken gebruik van cookies. Voor een bezoek aan onze websites is het accepteren van cookies niet verplicht. Het is wel belangrijk om te weten dat de functionaliteit van onze websites mogelijk beperkt is als u geen cookies accepteert. Bepaalde browsers hebben ook een instelling waarmee u ervoor kunt kiezen om geen cookies te accepteren, of om toestemming te laten vragen.

Wat zijn cookies?

Cookies zijn kleine tekstbestanden, die door uw webbrowser worden opgeslagen en die bepaalde instellingen en gegevens voor het uitwisselen met onze webserver opslaan.

In principe onderscheidt men twee verschillende soorten cookies, de zogenaamde sessie-cookies, die verwijderd worden zodra u uw webbrowser sluit en tijdelijke/permanente cookies die gedurende langere tijd worden opgeslagen. Omdat ze worden opgeslagen, helpen ze ons, onze websites en diensten voor u dienovereenkomstig vorm te geven waardoor het gebruikt voor u gemakkelijker wordt. Bijvoorbeeld omdat bepaalde invoeren van u zo worden opgeslagen dat ze niet continu herhaald hoeven te worden.

De door onze websites gebruikte cookies kunnen afkomstig zijn van Zalando of van onze advertentiepartners. Wanneer u alleen de Zalando-cookies, maar geen cookies van onze advertentiepartners wilt accepteren, kunt u een bijbehorende instelling in uw browser (bijv. „Cookies van derden blokkeren“) kiezen. Meestal wordt in de menubalk van uw webbrowser via de help-functie weergegeven, hoe u nieuwe cookies kunt afwijzen en reeds ontvangen cookies kunt uitschakelen. Wij raden u aan om u bij een gemeenschappelijk gebruik van computers, die zo zijn ingesteld dat u cookies en flash cookies accepteert, na beëindiging van het gebruik van onze website altijd volledig af te melden.

Voor onze diensten worden drie soorten cookies gebruikt:

- Noodzakelijke cookies: zijn noodzakelijk voor een optimale navigatie, werking en beveiliging van de website. Hiermee wordt bijvoorbeeld de winkelwagenfunctie mogelijk gemaakt − de producten in uw winkelwagen worden daar bewaard terwijl u verder winkelt. Ze worden ook gebruikt om bepaalde door u ingevoerde gegevens en instellingen op te slaan, zodat u deze niet telkens opnieuw hoeft in te voeren, en om de inhoud van Zalando af te stemmen op uw individuele interesses. Zonder noodzakelijke cookies kan onze website helemaal niet of slechts beperkt worden gebruikt.
- Prestatie- en analysecookies: verzamelen apparaat- en toegangsgegevens om te analyseren hoe onze website wordt gebruikt. Dit omvat het vastleggen van de delen van de website die worden gebruikt (surfgedrag), hoe snel de inhoud wordt geladen en of er fouten optreden. Deze cookies bevatten uitsluitend anonieme of pseudonieme informatie en worden uitsluitend gebruikt om onze website te verbeteren en om te achterhalen waar onze gebruikers in zijn geïnteresseerd, alsmede om de effectiviteit van onze advertenties te meten. Statistische cookies kunnen worden geblokkeerd zonder dat dit invloed heeft op de navigatie of werking van onze website.
- Marketing-cookies: bevatten identificatoren en verzamelen apparaat- en toegangsgegevens om gepersonaliseerde advertenties op websites van Zalando af te stemmen op uw individuele interesses. Advertentiepartners die online-reclamenetwerken beheren, gebruiken de marketing-cookies op onze website ook om apparaat- en toegangsgegevens te verzamelen. Hierdoor kunnen websites en apps van andere aanbieders u ook gepersonaliseerde advertenties laten zien die aansluiten bij uw interesses (retargeting). Marketing-cookies kunnen worden geblokkeerd zonder dat dit invloed heeft op de navigatie of werking van onze website. Uw winkelervaring en advertenties zullen echter in mindere mate gepersonaliseerd zijn als u deze cookies blokkeert.

Voor de Zalando Shop hebben wij landspecifieke overzichten van alle gebruikte cookies gemaakt. Deze vindt u onder „Verwijzingen naar afzonderlijke websites“.

4.3. Informatie over apps

App Stores/installatie

De Zalando-apps zijn via door derden geëxploiteerde app-platforms verkrijgbaar, de zogenaamde app-stores (bijv. Google Play en Apple App Store). Voor het downloaden kan daarom eventueel eerst een aanmelding bij de betreffende app-store nodig zijn. Zalando heeft geen invloed op de verwerking van uw gegevens in verband met uw aanmelding en het gebruik van deze app-stores. Hiervoor is alleen de exploitant van de betreffende app-store verantwoordelijk. Vraag zo nodig rechtstreeks informatie op bij de betreffende exploitant van de app-store.

Inhoud delen

Wanneer het door u gebruikte besturingssysteem over een eigen functie voor het delen van app-inhoud beschikt, kunt u deze in onze apps met de delen- of aanbevelen-knop openen om de inhoud te delen of producten bij andere aan te bevelen. Afhankelijk van de functies waarover uw apparaat of besturingssysteem beschikt en hoe u uw apparaat geconfigureerd heeft, kunt op deze manier sociale netwerken voor het delen gebruiken.

Wij wijzen u erop dat het bij de door onze app gebruikte delen-functie om een functie van het besturingssysteem gaat. Wij worden niet in kennis gesteld van de ontvangers en de inhoud van uw communicatie. Meer informatie over de delen-functie en uw configuratiemogelijkheden kunt u bij de fabrikant van uw apparaat inwinnen.

Welke sociale netwerken voor het delen van inhoud beschikbaar zijn is afhankelijk van de sociale netwerken waarvan u lid bent en hoe u uw lidmaatschapsaccount en apparaat geconfigureerd heeft. Meer informatie vindt u in de betreffende privacybepalingen van het door u gebruikte netwerk.

Locatiegerelateerde diensten

De functies van sommige van onze appsgebruiken de locatiediensten van uw apparaat om locatiegegevens te verzamelen. Dat gebeurt met als doel, u app-gerelateerde diensten en inhoud aan te bieden die op uw huidige locatie zijn afgestemd. Zo kan een app u bijvoorbeeld de winkels in uw omgeving tonen en u producten aanbevelen die passen bij de weersgesteldheid op de locatie waar u op dat moment verblijft. Indien u ermee akkoord bent dat de app toegang krijgt tot de locatiediensten, dan wordt uw locatie regelmatig aan ons overgedragen. Van deze gegevens worden door ons geen bewegingsprofielen gemaakt.

Push-service

Onze apps kunnen u door middel van push-berichten over bepaalde gebeurtenissen of onderwerpen informeren, ook wanneer u de app op dat moment niet geactiveerd heeft. Push-berichten is een app-specifieke vorm van berichtgeving, waarmee wij u rechtstreeks kunnen benaderen. Wilt u dat niet, dan kunt u de push-service via uw apparaatinstellingen en in de instellingen binnen de app op ieder moment uitschakelen.

Wanneer u de Push-berichtenservice activeert, wordt een apparaatspecifieke push-ID aan uw apparaat toegewezen. Zonder een push-ID kunnen om technische redenen geen push-berichten aan u worden verzonden. Het gaat bij de push-ID alleen om gecodeerde, willekeurig gegenereerde getallenreeksen.

Systeemautorisaties

Voor sommige functies moeten onze apps gebruik van bepaalde interfaces en gegevens van uw apparaat kunnen maken. Afhankelijk van het door u gebruikte besturingssysteem, is hiervoor deels uw uitdrukkelijke toestemming nodig. Onderstaand leggen wij u uit, om welke autorisaties (tenminste als deze relevant zijn voor de verwerking van uw gegevens) onze app eventueel vragen en voor welke soort functies deze autorisaties noodzakelijk zijn. U kunt de autorisatie-instellingen te allen tijde onder de systeeminstellingen van uw apparaat aanpassen.

- Locatiediensten/locatiegegevens: voor de toegang tot de locatiediensten van uw apparaat is een autorisatie vereist, zodat een app toegang krijgt tot de door uw apparaat bepaalde locatie. Wanneer u niet akkoord bent met deze toegang, is een locatiegerelateerde weergave van de inhoud wellicht niet of slechts beperkt mogelijk.

- Berichtgeving/push-berichten: Voor het gebruik van de push-service is een autorisatie vereist. Bij sommige apparaten is de autorisatie voor alle apps standaard ingeschakeld.
- Toegang tot opgeslagen foto's: de autorisatie is vereist zodat een app toegang tot opgeslagen foto's (alleen lezen) krijgt of door een app gegenereerde foto's op uw apparaat opgeslagen kunnen worden (schrijftoegang).
- Camera: de autorisatie is vereist zodat een app de camerafunctie van uw apparaat kan gebruiken, bijvoorbeeld om foto's te maken of om CQ-codes te verzamelen. De betreffende app heeft alleen dan toegang tot de camera, wanneer u een dienovereenkomstige functie in de app selecteert.
- Mobiele gegevens (iOS) of de toegang tot alle netwerken en netwerkverbindingen openen (Android): Bij het gebruik of de installatie van sommige apps wordt om deze autorisaties gevraagd, zodat de betreffende app de mogelijkheid krijgt om via de internetverbinding van uw apparaat (via WLAN of dataverbinding) gegevens over te dragen. Deze autorisatie is eventueel nodig om uw invoeren in de app, bijvoorbeeld in verband met het zoeken aan onze server over te dragen.
- USB-geheugen/inhoud SD-kaarten wijzigen of verwijderen en USB-geheugen/inhoud SD-kaarten lezen: deze autorisaties zijn nodig om de betreffende app de mogelijkheid te bieden, gegevens in het geheugen of evt. op een gebruikt extra geheugen van uw apparaat op te slaan of van daaruit weer uit te lezen. De betreffende app zal uitsluitende de gegevens die in verband met het gebruik van deze app werden opgeslagen, weer uitlezen.

4.4. Online-reclame/retargeting

Onze websites en apps maken gebruik van cookies en vergelijkbare tracking-technologieën van advertentiepartners die een online-reclamenetwerk beheren, mits u marketing-cookies hebt geaccepteerd. Op deze manier kunnen onze advertentiepartners ook uw apparaat- en toegangsgegevens verzamelen om u gepersonaliseerde advertenties te tonen op andere websites en in andere apps die op uw interesses zijn afgestemd, inclusief die van andere aanbieders (bijvoorbeeld advertenties op basis van de producten die u eerder in de Zalando Shop hebt bekeken).

Meer informatie vindt u onder „Hoe gebruikt Zalando mijn gegevens voor reclame?“

U kunt de verwerking van uw gegevens in verband met retargeting op ieder moment uitschakelen:
- Deselecteer marketing-cookies onder “Gegevensvoorkeuren” onderaan de website van Zalando of “Gegevensverwerking” op de website van Zalando Lounge. In de app kunt u deze wijziging doorvoeren in “App-instellingen” onder “Gegevensverwerking”.
- Voor andere websites en apps kunt u de retargeting door deelnemende online-reclamenetwerken ook op de deactiveringspagina van de European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA) uitschakelen: Andere reclame uitschakelen.

4.5. Gebruiksanalyse

In al onze diensten stellen wij normale tracking-technologieën voor het analyseren van apparaat- en toegangsgegevens in. Zo komen wij te weten hoe ons aanbod door onze gebruikers in het algemeen wordt gebruikt. Daarvoor worden ook identificatie-cookies en vergelijkbare identificatoren gebruikt. Op deze manier komen wij te weten welke inhoud en onderwerpen bijzonder geliefd zijn, op welke momenten onze diensten bijzonder vaak worden gebruikt, uit welke regio (tot op stadsniveau) onze diensten worden gebruikt en van welke browsers en apparaten onze gebruikers in het algemeen gebruik maken.

Bovendien voeren wij in verband met de gebruiksanalyse zo nu en dan ook zogenaamde A/B-tests uit. A/B-tests zijn een bijzondere variant van de gebruiksanalyse. De A/B-testing (ook bekend als split-testing) is

een procedure voor het vergelijken van twee versies van een website of app, om te achterhalen, welke versie een beter resultaat oplevert, geliefder is of ervoor zorgt dat de gebruiker sneller de gezochte inhoud kan vinden. Door het opstellen van een versie A en een versie B en door het testen van beide versies krijgt met gegevens aan de hand waarvan beslissingen over de wijzigingen van de diensten en inhoud vergemakkelijkt en bespoedigd kunnen worden.

Welke tracking-tools in onze websites en apps worden gebruikt kunt u vinden onder „Verwijzingen naar afzonderlijke websites“.

U kunt voorkomen dat uw gegevens worden verzameld voor gebruiksanalyse via prestatie- en analytische cookies door de betreffende cookie-categorie te deselecteren. Als u deze cookie-categorie eerder hebt geselecteerd, kunt u deze selectie op elk moment ongedaan maken:

- U vindt deze instellingen onderaan de website van Zalando onder “Data-instellingen” of op de website van Zalando Lounge onder “Gegevensverwerking”. In de app kunt u deze wijziging doorvoeren in “App-instellingen” onder “Gegevensverwerking”.

5. Informatie over fanpagina's op social media

Zalando onderhoudt accounts op de sociale media van Facebook en Instagram (zogenoemde 'fanpagina's') Regelmatig publiceren en delen wij inhoud, aanbiedingen en productaanbevelingen op onze fanpagina's. De exploitanten van de sociale netwerken registreren uw gebruikersgedrag via cookies en dergelijke technologieën bij elke interactie op onze fanpagina's of andere websites van Facebook of Instagram. Exploitanten van fanpagina's kunnen algemene statistieken zien over de interesses en demografische kenmerken (bijv. leeftijd, geslacht, regio) van bezoekers van fanpagina's. Als u gebruikmaakt van sociale netwerken, worden de aard, omvang en doeleinden van de verwerking van gegevens van sociale netwerken primair bepaald door de exploitanten van het sociale netwerk.

[Meer / Verberg]

5.1. Leverancier / verantwoordelijke partij

De verantwoordelijke Zalando-onderneming, die handelt als de dienstaanbieder, verantwoordelijk voor een fanpagina, is zichtbaar in de Juridische info op de respectieve fanpagina.

De sociale netwerken van Facebook en Instagram worden allebei aangeboden door Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Ireland (‘Facebook’).

Voor zover u rechtstreeks met ons communiceert via onze fanpagina's of persoonlijke inhoud met ons deelt, is Zalando verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. Een uitzondering wordt gemaakt voor de gegevensverwerking voor gebruiksanalyse (Paginastatistieken); in dit geval zijn wij gezamenlijk verantwoordelijk met Facebook.

Verwerking van uw gegevens door Facebook

Wij wijzen u erop dat Facebook uw gegevens ook verwerkt als u onze fanpagina's gebruikt voor hun eigen doeleinden, die niet worden gedekt in dit Privacybeleid. Wij hebben geen invloed op deze gegevensverwerkingen van Facebook. In dit verband verwijzen wij u naar het gegevensbeleid van de respectieve sociale netwerken:
• Gegevensbeleid van Facebook
• Instagram-gegevensbeleid

5.2. Welke gegevens worden verzameld?

Als u onze fanpagina's bezoekt, verzamelt Zalando alle communicatie, inhoud en andere informatie die u ons rechtstreeks verschaft, bijv. als u iets plaatst op een fanpagina of ons een privébericht stuurt. Als u een account hebt bij het sociale netwerk, kunnen wij uiteraard ook uw openbare informatie zien, zoals uw gebruikersnaam, informatie in uw openbare profiel en inhoud die u deelt met een breed publiek. Voor meer informatie verwijzen wij u naar 'Welke gegevens verwerkt Zalando'.

Gebruiksanalyse (Paginastatistieken)

Elke keer dat u interactie hebt met fanpagina's, gebruikt Facebook cookies en dergelijke technologieën om het gebruikersgedrag van bezoeken aan fanpagina's bij te houden. Op basis daarvan ontvangen de exploitanten van fanpagina's zogenoemde 'Paginastatistieken'. Paginastatistieken bevatten alleen statistische, gedepersonaliseerde (geanonimiseerde) informatie over bezoekers van de fanpagina, die derhalve niet kan worden toegewezen aan een specifieke persoon. Wij hebben geen toegang tot de persoonlijke informatie die Facebook gebruikt om Paginastastistieken te creëren ('Gegevens voor Paginastatistieken'). De selectie en verwerking van gegevens voor Paginastatistieken worden uitsluitend door Facebook uitgevoerd.

Paginastatistieken bieden ons informatie over hoe onze fanpagina's worden gebruikt, welke interesses bezoekers van onze fanpagina's hebben en welke onderwerpen en inhoud bijzonder populair zijn. Hierdoor kunnen wij de activiteiten van onze fanpagina optimaliseren, bijv. door ze beter af te stemmen op de interesses en gebruiksgewoonten van ons publiek bij het plannen en selecteren van inhoud.

Zalando en Facebook delen de verantwoordelijkheid voor het verwerken van uw gegevens voor het verstrekken van Paginastatistieken. Hiervoor hebben wij en Facebook een overeenkomst opgesteld over welk bedrijf voldoet aan de verplichtingen inzake gegevensbescherming onder de AVG met betrekking tot gegevensverwerking voor Paginastatistieken.

Meer over Paginastatistieken

U kunt de overeenkomst met Facebook hier bekijken:
https://www.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum

Facebook heeft de belangrijke onderdelen van deze overeenkomst (met inbegrip van een lijst met gegevens voor Paginastatistieken) hier voor u samengevat:
https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Juridische grondslagen: Als u toestemming aan Facebook hebt gegeven voor de creatie van gegevens voor Paginastatistieken, is de juridische grondslag Artikel 6 (1) a AVG (toestemming). Anders is de juridische grondslag Artikel 6 (1) f AVG, waarbij de bovenstaande doeleinden onze gerechtvaardigde belangen dienen.

5.3. Welke rechten inzake gegevensbescherming heb ik?

Uiteraard zijn uw privacyrechten beschreven in 'Welke rechten inzake gegevensbescherming heb ik?' ook van toepassing op de verwerking van uw gegevens in verband met onze fanpagina's.

Voor de verwerking van de gegevens van uw Paginastatistieken met Facebook zijn we met Facebook overeengekomen dat Facebook primair verantwoordelijk is voor de verwerking van uw gegevens voor Paginastatistieken en voor het mogelijk maken dat u uw privacyrechten onder de AVG kunt uitoefenen (bijv. recht van bezwaar). U vindt meer informatie over uw rechten inzake gegevensbescherming in verband met Paginastatistieken en hoe u ze rechtstreeks kunt uitoefenen in verband met Facebook: https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Tip

U kunt uw vraag ook naar Zalando sturen. Wij zullen haar vervolgens doorsturen naar Facebook.

6. Nieuwsbrief

Wij bieden u diverse nieuwsbrieven aan met daarin

- inspirerende inhoud zoals updates van merken, trends, aanbiedingen, sales, categorieën;
- reminders bijv. als een item op uw wensenlijst in prijs is verlaagd, als er nog items in uw winkelwagen staan die u bent vergeten of wanneer u meer over een maat wilt weten;
- enquêtes om bijvoorbeeld te onderzoeken of de items die u heeft gekocht u bevallen;
- persoonlijke aanbevelingen van items waarvan wij denken dat u ze mooi vindt, gebaseerd op uw eerdere aankopen en zoekgedrag;
- updates van de influencers of merken die u op onze site volgt.

Als u zich heeft geabonneerd op de nieuwsbrief, ontvangt u nieuwsbrieven met een deel van de bovenstaande informatie (afhankelijk van het doel van uw abonnement). Er zijn ook service-specifieke nieuwsbrieven, die integraal onderdeel van een bepaalde service zijn.

Zo ontvangt u bijvoorbeeld de Lounge by Zalando-nieuwsbrief wanneer u lid bent van de Lounge by Zalando-shopping club. U heeft een Lounge by Zalando-nieuwsbrief nodig zodat u op de hoogte bent van kortstondige aanbiedingen en het gebruik van de voordelen van de shopping club.

[Meer / Verberg]

6.1. Hoe moet ik mij aanmelden?

Wanneer wij onze informatieve nieuwsbrieven (zoals de Zalando-shop nieuwsbrief) verzenden, maken wij gebruik van de zogenaamde double opt-in procedure of single opt-in procedure (verschilt per land). Zo sturen wij u bijvoorbeeld alleen de nieuwsbrief wanneer u ons hiervoor eerst expliciet toestemming heeft verleend. Als in uw land een double opt-in is vereist, moet u dus hebben bevestigd dat het e-mailadres dat u aan ons heeft doorgegeven ook daadwerkelijk van u is. Voor dit doel zullen wij u ter kennisgeving een e-mail

sturen en verzoeken u, door middel van het aanklikken van een link in deze e-mail, te bevestigen dat u de eigenaar bent van dit e-mailadres. Wij kunnen deze kennisgeving achterwege laten als u al op een andere manier heeft bevestigd dat u de eigenaar bent van dit e-mailadres.

U kunt de instellingen voor de ontvangst van de nieuwsbrief te allen tijde zelf veranderen. Voor de Zalando Shop en Lounge by Zalando kunt u uw instellingen zelf kiezen in het bijbehorende voorkeurscentrum (www.zalando.[locale]/berichten voor de Zalando shop en https://www.zalando-lounge.de/konto/nachrichten voor de Lounge by Zalando) - neem eens een kijkje in het voorkeurscentrum zodat wij beter op uw wensen en interesses kunnen reageren.

Soms ontvangt u een herinnerings-e-mail omdat u nog items in uw winkelwagen heeft staan en u niet bent uitgelogd. Indien u deze herinneringsmails niet meer wilt ontvangen, kunt u uw voorkeuren zelf aangeven door in te loggen op uw profiel en het vinkje in het vakje “Itemnotificaties” in de categorie “Mijn nieuwsbrieven” te verwijderen.

Daarnaast kunt u ook commerciële berichten van Zalando ontvangen (valt onder de mededingingswet), bijv. persoonlijke aanbevelingen na uw laatste aankoop, zonder dat u zich heeft aangemeld voor een nieuwsbrief. Meer informatie over dit onderwerp is opgenomen onder “Individuele productaanbevelingen per e-mail en push-service”.

Om u meer persoonlijke inhoud te kunnen bieden, verzamelt Zalando data die is gebaseerd op uw betrokkenheid bij Zalando en haar diensten. Wanneer u onze nieuwsbrieven bijvoorbeeld vaak opent, weten wij dat u hierin geïnteresseerd bent en kunnen onze diensten zowel qua frequentie als de inhoud van de e-mails daarop afstemmen.

6.2. Afmelding

Wilt u niet langer e-mails van ons ontvangen, dan kunt u zich te allen tijde afmelden met behulp van de afmeldingslink die in iedere nieuwsbrief en in elk zakelijk bericht staat die u van ons ontvangt. U kunt ook een mededeling in tekstuele vorm (bijv. e-mail, fax of brief) naar de afdeling van Zalando sturen, die verantwoordelijk is voor de relevante nieuwsbrief. Als er voorkeurscentra beschikbaar zijn (zoals de Lounge by Zalando of Zalando Shop), kunt u zich ook afmelden voor de nieuwsbrief in het voorkeurscentrum (Mijn Zalando).

Neem gerust contact op via mijngegevens@zalando.nl om u uit te schrijven of als u problemen ondervindt.

Afmelden voor toezending van nieuwsbrieven

Wilt u zich afmelden voor toezending van de nieuwsbrieven van de Zalando Shop, dan kunt u de link gebruiken die in iedere nieuwsbrief staat die u per e-mail ontvangt. Indien u zich ook wilt afmelden voor andere nieuwsbrieven dan die van Zalando shop, zoals van Lounge by Zalando of Zalando Outlets, gebruik dan de afmeldingslink in de betreffende nieuwsbrieven of neem contact op mijngegevens@zalando.nl om u af te melden voor alle nieuwsbrieven. Houd er rekening mee dat afmelding voor de diensten van Zalando shop niet automatisch inhoudt dat u zich ook voor alle andere diensten heeft afgemeld.

6.3. Welke gegevens worden verzameld?

Als u zich abonneert op een nieuwsbrief, slaan wij tijdelijk uw IP-adres op, evenals het tijdstip van uw abonnering en bevestiging. Dit stelt ons in staat om te controleren of u zich daadwerkelijk hebt ingeschreven voor de nieuwsbrief en om ongeoorloofd gebruik van uw e-mailadres te detecteren. Wij kennen u een

willekeurig gegenereerd ID-nummer (nieuwsbrief-ID) toe, dat wij gebruiken om u uit te schrijven voor de nieuwsbrief, mocht u ons hierom vragen.

Wij verzamelen apparaat- en toegangsgegevens bij de interactie met nieuwsbrieven, transactie-e-mails en pushmeldingen. Voor dit type beoordelingen bevatten nieuwsbrieven links naar afbeeldingsbestanden die op onze webservers zijn opgeslagen. Wanneer u een nieuwsbrief opent, uploadt uw e-mailplatform deze afbeeldingsbestanden, ook wel tracking-pixels genoemd, vanaf onze webservers. Hierdoor kunnen wij bijhouden of en wanneer een nieuwsbrief is geopend. Als u in de nieuwsbrief op een link klikt, stellen de tracking-pixels ons in staat om te bepalen welke inhoud is gelezen. Wij gebruiken deze informatie om onze communicatie te personaliseren en relevanter voor u te maken. Wij verzamelen de gegevens en gebruiken uw klant-ID om uw abonnement op de nieuwsbrief te koppelen aan uw klantaccount. Dit doen wij om de inhoud van de nieuwsbrief te personaliseren op basis van uw interesses en gebruikersgewoonten en om statistisch te analyseren hoe onze gebruikers omgaan met onze nieuwsbriefservice.

Deze shopping-personalisering is een integraal onderdeel van de nieuwsbrief van de Zalando Shop.

U kunt de weergave van afbeeldingen uitschakelen binnen uw e-mailplatform. In dat geval kunt u de nieuwsbrief echter niet in zijn volledigheid bekijken.

7. Individuele productaanbevelingen per e-mail en push-service

Met betrekking tot onze diensten presenteren wij informatie en aanbiedingen van Zalando aan de hand van uw interesses. U kunt een beperkt aantal individuele itemadviezen, overzichten, evenals verzoeken tot het bekijken van items van ons ontvangen, ongeacht of u zich heeft afgemeld voor de nieuwsbrief. In overeenstemming met de wettelijke bepalingen gebruiken wij bij voorkeur uw vorige bestellingen om u persoonlijke productadviezen te geven.

[Meer / Verberg]

Meer informatie over de persoonlijke adviezen kunt u vinden onder “Gepersonaliseerde diensten”.

Indien u liever geen persoonlijke adviezen per e-mail van ons wilt ontvangen, kunt u te allen tijde op de afmeldingslink klikken, die in iedere e-mail is opgenomen, of door toezending van een e-mail aan mijngegevens@zalando.nl. Pushmeldingen kunnen in de app van Zalando worden uitgeschakeld door “Jouw account” > “App-instellingen” > “Pushberichten” te kiezen en de virtuele schakelaar op “Uit” te zetten.

8. Tegoedbonnen

De in verband met een bestelling van Zalando-tegoedbonnen doorgegeven gegevens gebruiken wij ter controle en voor de bewerking van de bestelling en voor het toezenden en inwisselen van de tegoedbon. Dit houdt tevens een rapportage en verwerking van de met het gebruik van de tegoedbon samenhangende gegevens in, vooral ter voorkoming van fraude.

[Meer / Verberg]

In het belang van deze doelen slaan wij de volgende gegevens op:

- datum van afgifte
- waarde van de tegoedbon

- code van de tegoedbon
- personaliseringsgegevens (tenminste indien u deze heeft aangegeven)
- naam van de rechthebbende van de tegoedbon (bij persoonsgebonden tegoedbonnen)
- tijdstip waarop de tegoedbon werd ingewisseld
- naam van degene die de bon heeft ingewisseld en het klantaccount-ID van het voor het inwisselen gebruikte account.

9. Hoe gebruikt Zalando mijn gegevens voor reclame?

Wij en onze advertentiepartners gebruiken uw gegevens voor gepersonaliseerde advertenties, die u door middel van de diensten van Zalando en op de websites en apps van andere aanbieders worden aangeboden. Daarvoor maken wij en onze advertentiepartners gebruik van de gangbare internettechnologieën. Zo kunnen wij doelgerichter adverteren, om u bij voorkeur alleen die advertenties en aanbiedingen te tonen, die voor u daadwerkelijk relevant zijn. Het biedt ons de mogelijkheid, de behoeften van onze gebruikers conform de personalisering en het ontdekken van nieuwe producten exact af te stemmen en u door een persoonlijke shopping-beleving nog lang voor onze diensten te interesseren.

[Meer / Verberg]

Voorbeeld

Wanneer u op de website van een advertentiepartner van Zalando naar sportschoenen zoekt, kunnen wij bij het zoeken naar producten in de Zalando Shop rekening met deze informatie houden. Zo kunnen wij u bijvoorbeeld in de rubriek „Schoenen“ eerst sportschoenen laten zien of u al in de feed op de startpagina op de sportschoenen wijzen. Wanneer u uw voorkeuren via uw klantaccount aan ons doorgeeft of wanneer u al eens sportartikelen bij ons heeft gekocht, kunnen wij bij onze adviezen ook rekening met deze informatie houden.

9.1. Advertentieformaten en -kanalen

Tot de door Zalando en advertentiepartners van Zalando gebruikte advertentieformaten behoren presentaties in de Zalando Shop (in verband met de onsite- en in-app-verbetering), advertenties in sociale netwerken (bijv. Facebook Ads, Instagram Ads, YouTube Video Ads) en advertentieruimte, die via de door Zalando gebruikte online-reclamenetwerken zoals DoubleClick by Google worden doorgegeven.

Zalando Marketing Services GmbH

Advertenties worden bij Zalando ook door Zalando Marketing Services GmbH aangeboden. Naar de website van Zalando Marketing Services GmbH

Zalando verkoopt geen persoonlijke gegevens. Als onze advertentiepartners bij Zalando Marketing Services GmbH een Zalando advertentieformaat boeken, ontvangen zij zonder uw uitdrukkelijke akkoordverklaring geen gegevens, waarmee zij met u in contact kunnen treden of waarmee u geïdentificeerd kunt worden. Onze advertentieklanten ontvangen van ons slechts anonieme, gecodeerde rapporten met informatie over de effectiviteit en reikwijdte van de door ons uitgevoerde reclameactiviteiten. Deze rapporten zijn gebaseerd op de zelf door Zalando Marketing Services GmbH verzamelde gegevens. Deels houden zij ook rekening met samenvattende rapporten, die wij van onze advertentiepartners en sociale netwerken ontvangen. Uit deze rapporten kan bijvoorbeeld worden achterhaald hoe onze advertentieactiviteiten van invloed op de verkopen bij de verschillende klantengroepen waren.

9.2. Informatie die wij voor het samenstellen van doelgroepen gebruiken

Voor het samenstellen van doelgroepen gebruiken wij onze eigen informatie die wij uit de gegevensanalyse van het gebruiks- en koopgedrag van onze gebruikers en klanten halen, net als uit ons marktonderzoek voor het segmenteren van gebruikers, die wij op de door Zalando verzamelde gebruikersgegevens toepassen. In dit kader richten wij ons vooral op de gecombineerde klantinzichten, die zijn samengesteld uit gegevens zoals gecodeerde, gepseudonimiseerde of geanonimiseerde aankoopgegevens, zoekpatronen, interessegegevens en demografische profielgegevens, evenals apparaat- en toegangsgegevens.

Voorbeeld

Een doelgroep kan bijvoorbeeld zijn: „Vrouwen tussen 25 en 35 jaar die modebewust zijn en zich voor sport interesseren en in het afgelopen jaar een product van Adidas hebben besteld“.

Onze advertentiepartners hebben ook de mogelijkheid ons aanvullende eigen gegevens voor de segmentering van gebruikers ter beschikking te stellen, die door de advertentiepartners zelf zijn verzameld. De advertentiepartners zijn ten opzichte van Zalando verplicht, uitsluitend samengevoegde, gecodeerde c.q. voor Zalando anonieme gegevens over te dragen, zodat wij de gegevens niet aan een bepaalde persoon, vooral niet aan een bepaalde gebruiker van de Zalando Shop, kunnen koppelen. Bij sommige doelgroepen gebeurt de indeling in doelgroepen op grond van het surfgedrag van de gebruikers. Dat is het geval als de advertenties alleen aan gebruikers gepresenteerd worden, die in de afgelopen tijd een bepaalde website bezocht of naar bepaalde inhoud gezocht hebben.

9.3. Hoe gebruiken wij deze informatie voor online-reclame in de Zalando Shop en in andere diensten van Zalando

Wij gebruiken de bovengenoemde informatie in verband met de onsite-verbetering, om u relevante adviezen en inhoud te tonen, wanneer u op zoek bent naar producten, uw feed opent of een productrubriek bezoekt. De onsite- en in-app-verbetering is gebaseerd op cookies en vergelijkbare identificatietechnologieën voor het onder een pseudoniem verzamelen van apparaat- en toegangsgegevens. Deze gegevens worden niet gebruikt om u persoonlijk te identificeren, maar zijn bedoeld voor een gepseudonimiseerde analyse van uw gebruik. Uw gegevens worden op geen enkel moment en geen enkele wijze met andere bij ons over u als persoon opgeslagen persoonsgegevens samengevoegd. Met deze technologie kunnen wij u producten en/of bijzondere aanbiedingen en diensten presenteren, waarvan de inhoud is gebaseerd op de apparaat- en toegangsgegevens (bijvoorbeeld reclame die erop is gebaseerd, dat in de afgelopen dagen uitsluitend sportkleding werd bekeken).

Als u niet wilt dat onze advertentiepartners uw apparaat- en toegangsgegevens verzamelen, klik dan op “Instellingen opslaan” in de cookievoorkeuren, zonder eerst de categorie “Marketing” te kiezen. Als u deze cookie-categorie eerder hebt geselecteerd, kunt u de selectie op elk moment ongedaan maken:

- Klik op “Data-instellingen” onderaan de website van Zalando of op “Gegevensverwerking” op de website van Zalando Lounge. Verwijder het vinkje in de cookie-categorie “Marketing” en bevestig uw keuze door op “Instellingen opslaan” te klikken. In de app kunt u deze wijziging doorvoeren in de “App-instellingen” onder “Gegevensverwerking”.

Houd er rekening mee dat de inhoud en diensten die u ontvangt hierdoor mogelijk minder gepersonaliseerd zijn.

9.4. In sociale netwerken

Wanneer wij reclame via de reclameformaten van sociale netwerken (bijv. YouTube, Facebook, Instagram) uitvoeren, hebben wij de mogelijkheid, informatie over de gebruikers van de diensten van Zalando (bijv. apparaat- en toegangsgegevens zoals advertentie- en cookie-ID's, e-mailadressen), waarvan wij vermoeden dat deze tot de doelgroep van een advertentiepartner behoren c.q. deze bepaalde kenmerken vertonen (bijv. leeftijdsgroep, regio, interesses), in gecodeerde vorm aan het betreffende sociale netwerk door te geven.

Het betreffende sociale netwerkt zal dan – ofwel in onze opdracht als opdrachtverwerker of met de akkoordverklaring van de betreffende gebruiker – de door ons overgedragen gegevens decoderen en de gebruiker (tenminste als deze lid van het betreffende sociale netwerk is) in verband met de bestaande verhoudingen met het betreffende sociale netwerk, de door ons geboekte advertenties tonen.

Als u niet wilt dat wij uw gegevens gebruiken om u gepersonaliseerde reclame op sociale media te tonen, kunt u bezwaar maken tegen de overdracht van uw gegevens door de cookie-categorie "Marketing" te deselecteren. Als u al marketing-cookies hebt geaccepteerd, kunt u de selectie op elk moment ongedaan maken:

- Klik op "Data-instellingen" onderaan de website van Zalando of "Gegevensverwerking" op de website van Zalando Lounge. Verwijder het vinkje in de cookiecategorie "Marketing" en bevestig uw keuze door op "Instellingen opslaan" te klikken.
- In de app kunt u deze wijziging doorvoeren in de "App-instellingen" onder "Gegevensverwerking".

Misschien heeft u zelfs de mogelijkheid het gebruik van uw gegevens voor gepersonaliseerde reclame door de door u gebruikte sociale netwerken rechtstreeks bij de betreffende aanbieders uit te schakelen. Voor meer informatie kunt u zich het beste rechtstreeks wenden tot:

Facebook (Facebook, Instagram):

- Informatie over Facebook-advertenties
- Advertentie-instellingen voor Facebook

Google (Google-reclamenetwerk, YouTube, Google-zoekfunctie):

- Informatie over Google-advertenties
- Advertentie-instellingen voor Google

9.5. Op advertentieruimtes, die via online-reclamenetwerken overgedragen worden (retargeting)

Advertentiepartners die een online-reclamenetwerk exploiteren, kunnen in de Zalando Shop en op websites en in apps van andere aanbieders cookies en vergelijkbare technologieën voor een gepseudonimiseerde registratie van uw gebruiksgedrag aan de hand van apparaat- en toegangsgegevens toepassen. Deze advertentiepartners gebruiken de verzamelde gegevens om te achterhalen met welke waarschijnlijkheid zij bij de door ons aangesproken doelgroepen horen en houden daar rekening mee bij de keuze van de advertentieruimte die via hun online-reclamenetwerk wordt overgedragen. Deze standaard-internettechnologie wordt als retargeting aangeduid. Retargeting biedt ons de mogelijkheid om te schakelen tussen advertenties die voor u zo relevant mogelijk zijn, en om de efficiëntie en reikwijdte van het reclamemiddel te meten, maar ook om de afrekeningen van onze reclamepartners voor geschakelde campagnes te controleren.

Meer informatie ontvangt u van de exploitanten van de betreffende advertentieruimtes en de met de overdracht belaste online-reclamenetwerken. Een overzicht van de advertentiepartners en aanwijzingen voor het uitschakelen vindt u onder „Verwijzingen naar afzonderlijke websites“.

U kunt de verwerking van uw gegevens in verband met retargeting op ieder moment uitschakelen:

- Deselecteer marketing-cookies onder “Gegevensvoorkeuren” onderaan de website van Zalando of “Gegevensverwerking” op de website van Zalando Lounge. In de app kunt u deze wijziging doorvoeren in “App-instellingen” onder “Gegevensverwerking”.
- Voor onze websites kunt u de retargeting door deelnemende online-reclamenetwerken ook op de deactiveringspagina van de European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA) uitschakelen: Andere reclame uitschakelen.

10. Aan wie worden mijn gegevens doorgegeven?

Zalando geeft uw gegevens alleen door als dat volgens de Duitse en Europese wetgeving inzake de gegevensbescherming is toegestaan. Wij werken nauw samen met enkele dienstverleners, zoals op het gebied van klantenservice (bijv. hotline-dienstverleners), met technische dienstverleners (bijv. bediening van computercentra) of logistieke bedrijven (bijv. koeriersbedrijven zoals DHL). Deze dienstverleners mogen uw gegevens in principe alleen onder bijzondere voorwaarden in onze opdracht verwerken. Wanneer wij deze opdrachtverwerkers inzetten, ontvangen de dienstverleners alleen in de omvang en gedurende die periode toegang tot uw gegevens, die nodig is om de betreffende opdracht uit te voeren. Wanneer u iets bij een Zalando-partner koopt, geven wij bepaalde gegevens van u door aan de Zalando-partner (bijv. uw naam en uw afleveringsadres), zodat de Zalando-partner de bestelde goederen bij u kan bezorgen.

[Meer / Verberg]

10.1. Bedrijven van de Zalando-groep

Binnen de Zalando-groep worden vele systemen en technologieën gezamenlijk gebruikt. Dat biedt ons de mogelijkheid, u een gunstigere, betere, veiligere, uniformere en interessantere dienst aan te bieden. Daarom krijgen die bedrijven en afdelingen binnen de Zalando-groep toegang tot uw gegevens, die deze nodig hebben om aan onze contractuele en wettelijke verplichtingen te voldoen of om te voldoen aan bepaalde functies binnen de Zalando-groep.

Voorbeelden

- Wanneer u contact opneemt met de Zalando-klantenservice, wordt u vraag doorgestuurd naar Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG of Zalando Customer Care International Se & Co. KG en daar verder verwerkt. Deze beide Zalando-maatschappijen zijn binnen de Zalando-groep verantwoordelijk voor de klantenservice. Indien voor de bewerking van uw zaak noodzakelijk, hebben deze beide Zalando-maatschappijen toegang tot de van u opgeslagen gegevens bij andere Zalando-bedrijven, bijvoorbeeld tot uw bestelgegevens.
- Wanneer u een bestelling opgeeft, worden uw bestel- en betalingsgegevens doorgegeven aan Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH is binnen de Zalando-groep verantwoordelijk voor de afhandeling van betalingen.
- Gegevens die door Zalando Payments GmbH worden gegenereerd voor de beoordeling van bestelrisico's, worden gedeeld met Zalando SE, voor zover dit nodig is voor de analyse van de logistieke prestaties.

10.2. Koeriersbedrijven

Voor de aflevering van bestellingen werken wij samen met externe koeriersbedrijven (bijv. DHL). Deze koeriersbedrijven ontvangen voor het uitvoeren van de betreffende opdracht van ons de volgende gegevens:

- uw naam
- uw afleveringsadres
- evt. uw postcode (wanneer u uw bestelling bij een afhaalstation wilt laten afleveren)
- Indien van toepassing, uw e-mailadres of telefoonnummer (als de aanbieder van de verzendservice u bijvoorbeeld per e-mail of telefoon wil informeren over de verwachte afleverdatum of u de pincode voor het afhaalstation wil sturen)

10.3. Partners in het Zalando-partnerprogramma, merken en productfabrikanten

In het kader van het Zalando-partnerprogramma bieden wij andere leveranciers (zogenaamde Zalando-partners) de mogelijkheid, hun producten (zogenaamde Zalando-partnerartikelen) via de Zalando Shop te verkopen. De Zalando Shop dient in het kader van het Zalando-partnerprogramma als verkoopplatform, waarop koopovereenkomsten worden overgedragen. Onder het betreffende Zalando-partnerartikel wordt dan "Verkoop en verzending door onze partner" evenals de naam van de betreffende Zalando-partner weergegeven.

Wanneer u een Zalando-partnerartikel bestelt, wordt het artikel meestal rechtstreeks door de betreffende Zalando-partner verzonden. In verband met dat doel geven wij uw aankoopgegevens door aan de Zalando-partner. Dat betreft:

- details over de bestelde Zalando-partnerartikelen
- uw naam
- uw afleveringsadres
- Indien van toepassing, uw huisnummer (als u de bestelling bij een afhaalpunt wilt laten bezorgen)

In sommige gevallen c.q. in sommige landen geven wij aan een partner ook uw e-mailadres of uw telefoonnummer door, echter alleen wanneer dit noodzakelijk is om het artikel bij u te kunnen bezorgen.

Ook wanneer u bij Zalando een artikel van een Zalando-partner koopt, blijft Zalando verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. Uw gegevens worden noch gezamenlijk met een Zalando-partner noch in opdracht van een Zalando-partner verwerkt. Zalando garandeert, dat Zalando-partners in het kader van het Zalando-partnerprogramma geen controle over de verwerking van uw gegevens krijgen. Wanneer u bij

Zalando artikelen of goederen van een Zalando-partner koopt, draagt Zalando aan de Zalando-partner alleen de eerder genoemde gegevens over, die de Zalando-partner nodig heeft om zijn taken ten opzichte van u uit te voeren, d.w.z. meestal om de door u gekochte goederen bij u af te leveren en om eventuele problemen met levering, klachten of onderzoeken naar een zoekgeraakte pakketten op te lossen. Wanneer Zalando in verband met de eerdergenoemde redenen uw gegevens aan een Zalando-partner doorgeeft, garandeert Zalando in de contractuele overeenkomsten met de partners, dat uw gegevens door de Zalando-partners alleen voor de hiervoor genoemde doelen gebruikt mogen worden.

Houd er rekening mee dat de Zalando-partners hun eigen privacybepalingen hebben. U vindt deze meestal op de betreffende sites van de partner van de Zalando Shop en/of op de website van de betreffende Zalando-partner. Zalando is niet verantwoordelijk voor de privacybepalingen en gegevensverwerkingspraktijken van de Zalando-partners.

Wanneer u een beoordeling achterlaat op een van onze platforms, kunnen wij de inhoud van uw beoordeling (bijvoorbeeld tekst, sterrenbeoordeling, gekozen gebruikersnaam) doorsturen naar de fabrikant of het merk van het product dat u hebt beoordeeld. Dit gebeurt voor zowel producten die rechtstreeks door ons worden verkocht als producten die door een partner worden verkocht, en is bedoeld om merken in staat te stellen uw feedback te analyseren voor kwaliteitsbeheer en productontwikkeling. Zij kunnen uw beoordeling ook publiceren voor hun eigen marketingdoeleinden (bijvoorbeeld op hun eigen website). In het geval van verdere gegevensverwerking door het merk ligt de verantwoordelijkheid hiervoor bij het merk zelf.

10.4. Technische dienstverleners

Wij werken samen met technische dienstverleners om onze diensten aan u te kunnen leveren. Tot deze dienstverleners behoren bijvoorbeeld Telekom Deutschland GmbH, Salesforce.com EMEA Ltd. of Amazon Web Services, Inc. Wanneer zij uw gegevens buiten de Europese Unie verwerken, kan dat ertoe leiden, dat u gegevens in een land met een lagere privacynorm dan in de Europese Unie wordt overgedragen. Zalando garandeert in deze gevallen, dat de betreffende dienstverleners contractueel of op andere wijze een min of meer gelijkwaardig privacyniveau garanderen.

10.5. Betaaldienstaanbieders

Zalando biedt verschillende betaalmogelijkheden aan, zoals betaling vooraf, betalen met creditcard, betalen met PayPal en betalen op rekening. Hiervoor kunnen betaalgegevens worden doorgegeven aan betaaldienstaanbieders met wie wij samenwerken. Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door betaaldienstaanbieders vindt u in hun respectieve Privacybeleid:

- **Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Nederland**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van Ayden.
- **American Express Payment Services Limited, bijkantoor Frankfurt am Main, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van American Express Services Limited.
- **Elavon Financial Services DAC, bijkantoor Duitsland, Lyoner Str. 36, 60528 Frankfurt am Main**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van Elavon.
- **Worldpay B.V. Claude Debussylaan 16, 6th Floor, 1082 MD Amsterdam, Nederland**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van Worldpay.
- **iDeal bei Deutsche Bank AG, bijkantoor Nederland, De Entree 195, 1101 HE Amsterdam**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van Deutsche Bank.
- **Svea Payments Oy, Mechelininkatu 1a, 00180 Helsinki**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van Svea Payments Oy.

- **BS PayOne by PayOne GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van PayOne GmbH.
- **PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, 2449 Luxemburg, Luxemburg**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van PayPal.
- **przelewy24 bei PayPro Spólka Akcyjna, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań en DialCom24 sp. z o.o., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van przelewy24.
- **Klarna Bank AB (publ)**, **Sveavägen 46, 111 34 Stockholm**. Meer informatie vindt u in de privacyverklaring van Klarna.

10.6. Bureaus voor kredietregistratie

De samenwerking met externe bureaus voor kredietregistratie ter voorkoming van fraude, keuze van de betaalwijze en kredietwaardigheidscontrole gebeurt landspecifiek, zodat rekening met de landelijke bijzonderheden en eisen kan worden gehouden. Onder landspecifieke informatie kunt u zelf bekijken in welke landen wij met externe betaaldienstaanbieders en bureaus voor kredietinformatie samenwerken. Daar vindt u evt. ook speciale privacyaanwijzingen, die wij u in opdracht van de betreffende betaaldienstaanbieder en bureaus voor kredietinformatie ter beschikking stellen.

10.7. Incassobureau

De samenwerking met externe incassobureaus gebeurt landspecifiek, zodat rekening met de landelijke bijzonderheden en eisen kan worden gehouden. Onder de landspecifieke informatie kunt u zelf bekijken in welke landen wij samenwerken met externe incassobureaus. Daar vindt u evt. ook speciale privacy-aanwijzingen, die wij in opdracht van de betreffende betaaldienstaanbieder en bureaus voor kredietinformatie aan u ter beschikking stellen.

10.8. Netwerken van sociale media

Bij reclamecampagnes geven wij de volgens de privacywetgeving beschermde gegevens door aan aanbieders van sociale netwerken. Meer informatie vindt u onder „Hoe gebruikt Zalando mijn gegevens voor reclame?“.

10.9. Instanties en overige derden

Wanneer wij door een besluit van een instantie of de rechtbank verplicht worden of in verband met rechts- en strafvervolging genoodzaakt zijn, geven wij uw gegevens zo nodig door aan rechtshandhavingsinstanties of overige derden.

10.10. Kunstmatige intelligentie

We doen beroep op generatieve kunstmatige intelligentie-providers om je een betere productervaring te bieden en om content voor jou te personaliseren. Als deze aanbieders je gegevens buiten de Europese Unie verwerken, kan dit ertoe leiden dat je gegevens worden doorgegeven aan een land met een lagere gegevensbeschermingsnorm dan de norm die binnen de EU van toepassing is. In deze gevallen zorgt Zalando ervoor dat de betreffende dienstverleners contractueel of anderszins een gelijkwaardig niveau van gegevensbescherming garanderen.

10.11. Samenwerking bij wedstrijden en promoties

Als we wedstrijden en promoties organiseren in samenwerking met andere bedrijven, kunnen de persoonsgegevens die in het kader van de wedstrijd of promotie worden verzameld, ook aan deze bedrijven worden doorgegeven, bijvoorbeeld als dit nodig is in verband met een wedstrijd om de prijs te verstrekken.

11. Welke privacyrechten heb ik?

U heeft onder de betreffende wettelijke voorwaarden de volgende wettelijke privacyrechten: recht op informatie (artikel 15 van de AVG), recht op verwijdering (artikel 17 van de AVG), recht op correctie (artikel 16 van de AVG), recht op beperking van de verwerking (artikel 18 van de AVG), recht op overdraagbaarheid van gegevens (artikel 20 van de AVG), reclamatierecht bij een op de privacy toezichthoudende instantie (artikel 77 van de AVG), recht op herroeping van akkoordverklaringen (artikel 7 lid 3 van de AVG) evenals het recht op herroeping tegen bepaalde gegevensverwerkingsmaatregelen (artikel 21 van de AVG). Indien u gebruik wilt maken van uw privacyrechten, kunt u zich te allen tijde richten tot ons gegevensbeschermings-team onder mijngegevens@zalando.nl. Meer informatie vindt u in het hoofdstuk Contactpersonen. Met betrekking tot het recht op informatie en het recht op verwijdering overeenkomstig art. 15 en 17 AVG kunt u ook binnen uw gebruikersaccount onder de accountinstelling "Data aanvragen of verwijderen" uw bestand/gegevensverklaring aanvragen of de verwijdering van uw account aanvragen.

[Meer / Verberg]

Belangrijke aanwijzingen:

- Om te garanderen, dat uw gegevens bij **verzoeken om informatie** niet aan derden worden doorgegeven, verzoeken wij u om bij uw verzoek per e-mail of per post een geldig identiteitsbewijs bij te voegen.

Tip

Meestal is het hiervoor voldoende wanneer u uw verzoek via het n uw klantaccount opgenomen e-mailadres naar ons toestuurt.

- De meeste van uw gegevens kunt u zelf in uw klantaccount wijzigen. In alle andere gevallen verzoeken wij u contact met de klantenservice op te nemen.
- De bevoegdheden van de gegevensbeschermingsautoriteiten zijn beperkt tot het kantoor van de officiële instantie. U kunt echter contact opnemen met een gegevensbeschermingsautoriteit in elke lidstaat van de Europese Unie, in het bijzonder in uw verblijfplaats, die uw klacht zal doorsturen naar de bevoegde instantie. De behandelende bevoegde autoriteit voor Zalando is de Berlijnse commissaris voor gegevensbescherming en vrijheid van informatie (Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit), Alt-Moabit 59-61, 10555 Berlin, Germany.
- Wanneer u een akkoordverklaring voor de verwerking van uw gegevens heeft afgegeven, kunt u deze op ieder moment weer **herroepen**. Het herroepen heeft geen gevolgen voor de toelaatbaarheid van de door uw herroeping uitgevoerde verwerking van uw gegevens.
- De verwerking van uw gegevens voor doelen zoals **reclame**, inclusief **direct marketing** (ook in de vorm van gegevensanalyses) kunt u op ieder moment zonder opgaaf van reden **herroepen**.
- Wanneer wij de verwerking van uw gegevens van een belangenafweging conform artikel 6 lid 1 letter f van de AVG laten afhangen (bijv. de melding van kredietwaardigheidsgegevens aan een extern bureau voor kredietregistratie), kunt u de verwerking **herroepen**. Bij het indienen van een herroeping verzoeken wij u om de reden aan te geven waarom wij uw gegevens niet mogen verwerken. Als sprake is van een gefundeerde herroeping controleren wij de situatie en zullen ofwel de verwerking

staken c.q. aanpassen, of u onze verplichte redenen doorgeven, op grond waarvan wij de verwerking mogen voortzetten.

12. Wanneer worden mijn gegevens verwijderd?

Wij zullen uw persoonsgegevens zolang opslaan als dat voor de in deze privacyverklaring genoemde doelen noodzakelijk is, in het bijzonder om aan onze contractuele en wettelijke verplichtingen te voldoen. Evt. kunnen wij uw persoonsgegevens ook voor andere doelen opslaan, bijvoorbeeld zolang de wet ons toestaat om deze voor bepaalde doelen op te slaan, inclusief de verdediging van een wettige aanspraak.

[Meer / Verberg]

Indien u uw klantaccount sluit, zullen wij alle van u opgeslagen gegevens verwijderen. Indien uw gegevens om wettelijke redenen niet volledig verwijderd kunnen worden of niet nodig is, worden de betreffende gegevens geblokkeerd voor verdere verwerking.

Wat betekent een blokkering?

Wanneer gegevens geblokkeerd worden, wordt door een beperking van de toegangsrechten en andere technische en organisatorische maatregelen gegarandeerd, dat slechts enkele medewerkers toegang tot de betreffende gegevens hebben. Deze medewerkers mogen de geblokkeerde gegevens dan ook alleen voor de eerder vastgelegde doelen gebruiken (bijv. een controle van de belastingdienst).

Een blokkering gebeurt bijvoorbeeld in de volgende gevallen:

- Voor uw bestel- en betalingsgegevens en evt. andere gegevens gelden meestal verschillende wettelijke bewaartermijnen, zoals in het Wetboek van koophandel (WvK) en de Belastingwet. De wet verplicht ons, deze gegevens in verband met belastingcontroles en controles van jaarrekeningen tot 10 jaar te bewaren. Pas daarna mogen wij de betreffende gegevens definitief verwijderen.
- Ook wanneer voor uw gegevens geen wettelijke bewaartermijn geldt, kunnen wij in de wettelijk toegestane gevallen afzien van het onmiddellijk verwijderen van uw gegevens en deze in plaats daarvan blokkeren. Dat geldt in het bijzonder voor gevallen waarbij wij de betreffende gegevens wellicht nog voor andere activiteiten in verband met de afhandeling van een overeenkomst of voor rechtsvorderingen of gerechtskosten nodig hebben (bijv. bij reclamaties). Het maatgevend criterium voor de duur van de blokkering zijn de wettelijke verjaringstermijnen. Na afloop van de relevante verjaringstermijnen zullen de betreffende gegevens definitief worden verwijderd.

Je gebruikersaccount wordt verwijderd als je daarom verzoekt, of in geval van langdurige inactiviteit (na 5 jaar zonder aankopen en als er gedurende 13 maanden geen activiteit op je account heeft plaatsgevonden).

In wettelijk toegestane gevallen kan ervan worden afgezien om de gegevens te verwijderen, tenminste als het om geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens gaat en de verwerking voor wetenschappelijk onderzoek of voor statistische doelen door het verwijderen onmogelijk wordt gemaakt of deze ernstig zou benadelen.

13. Hoe beschermt Zalando mijn gegevens?

Uw persoonsgegevens worden bij onze veilig, d.w.z. gecodeerd overgedragen. Dat geldt voor uw bestelling en ook voor het inloggen van klanten. Wij gebruiken daarvoor het encryptiessysteem SSL (Secure Socket

Layer). Bovendien beveiligen wij onze websites en andere systemen door technische en organisatorische maatregelen tegen verlies, vernieling, ongeoorloofde toegang, verandering of verspreiding van uw gegevens door onbevoegde personen.

14. Wijzigingen in deze privacyverklaring

In verband met de verdere ontwikkeling van onze websites en apps en de implementatie van nieuwe technologieën om onze diensten te verbeteren, kunnen wijzigingen in deze privacyverklaring noodzakelijk zijn. Daarom raden wij u aan, deze privacyverklaring van tijd tot tijd opnieuw door te lezen.

15. Contactpersonen

Onder mijngegevens@zalando.nl kunt u voor algemene vragen over het privacybeleid en het handhaven van uw rechten te allen tijde contact opnemen met ons team dat verantwoordelijk is voor ons privacybeleid.

[Meer / Verberg]

Voor rechtstreeks contact met onze functionaris gegevensbescherming verzoeken wij uw verzoek per post aan het onderstaande adres te sturen en dan “Ter attentie van de functionaris gegevensbescherming”:

Datenschutz
Zalando SE
Valeska-Gert-Straße 5
D-10243 Berlijn
Duitsland

Fax: +49 (0)30 2759 46 93
E-mail: mijngegevens@zalando.nl

16. Servicespecifieke informatie

Onze gegevensverwerking kan van dienst tot dienst verschillen. Hier kunt u alle informatie vinden over de servicespecifieke afwijkingen die er bestaan.

[Meer / Verberg]

16.1. Zalando Plus

Informatie over stijladvies

Als u Zalando Plus-lid bent, kunt u contact opnemen met onze stylisten voor een persoonlijke shoppingservice. Eerst deelt u via een korte quiz uw modestijl, gelegenheid, productcategorieën, productdetails en stijl-/pasvormvoorkeuren, waarna wij u koppelen aan een personal shopper die een lijst met relevante items voor u samenstelt. Wij slaan uw antwoorden op om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en beter aan uw behoeften te kunnen voldoen in het kader van deze contractuele relatie. U kunt contact opnemen met uw persoonlijke shopper door te antwoorden op een aanbevelingse-mail, mocht u nog vragen hebben.

De vragenlijst en e-mailfunctie voor stijladvies worden gebruikt op basis van artikel 6 (lid 1). (zin 1 lit.b) AVG om deze dienst als onderdeel van het Zalando Plus-lidmaatschap aan te bieden. Wij slaan de gegevens op die zijn verzameld via de vragenlijst en de e-mailfunctie. De volgende gegevens worden zo lang opgeslagen als wij nodig hebben voor de genoemde doeleinden:

- Voor- en achternaam
- Leeftijd
- Geslacht
- Kleding- en schoenmaat (lichaamsmaat, kledingmaat etc.)
- Woonplaats
- Berichten
- De producten die voor u relevant zijn/waarin u geïnteresseerd bent op basis van uw antwoorden op onze stijlvragenlijst en uw bestelgeschiedenis

Meer informatie over de criteria voor het bepalen van de bewaartermijn vindt u in deze informatie over gegevensbescherming onder punt 12. Wanneer worden mijn gegevens verwijderd?

16.2. Lounge by Zalando

Google Maps

De website van Lounge by Zalando gebruikt de dienst van Google Maps, die wordt aangeboden voor gebruikers uit de EER en Zwitserland door Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ierland en voor alle andere gebruikers door Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, VS (samen “Google”). Met deze dienst kunnen Lounge by Zalando-klanten op basis van hun locatie het dichtstbijzijnde afhaalpunt voor bestellingen vinden. Opdat Google Maps deze functie kan inschakelen, moet uw webbrowser een verbinding maken met een server die wordt beheerd door Google, die in de VS kan zijn gelokaliseerd. Als er persoonlijke gegevens worden overgedragen naar de VS, hebben wij de modelcontractbepalingen besloten met Google.

Als u de kaartendienst van Google op onze website bezoekt terwijl u bent ingelogd in uw Google-profiel, kan Google dit bovendien koppelen aan uw Google-profiel. Als u een dergelijke koppeling aan uw Google-profiel niet wenst, moet u vóór het openen van onze contactpagina bij Google uitloggen. Google slaat uw gegevens op en gebruikt ze voor reclamedoeleinden, marktonderzoek en gepersonaliseerde weergave van Google Maps. U kunt tegenover Google bezwaar maken tegen deze gegevensverzameling.

Meer informatie hierover vindt u in de gegevensbeveiligingsverklaring van Google en de extra gebruiksvoorwaarden voor Google Maps.

Rechtsgrond voor de verwerking: Rechtsgrond is art. 6 alinea 1 pagina 1 lid a AVG op basis van uw toestemming.

Web Push Notifications

We bieden u de mogelijkheid zich in te schrijven voor browser-pushnotificaties (ook 'web-pushnotificaties’ genoemd) zodat u op de hoogte blijft van de nieuwste aanbiedingen van Zalando. Hiervoor, en om het technisch mogelijk te maken zulke notificaties te versturen, verzamelen wij persoonsgegevens. Tot de gegevens die wij verzamelen voor deze activiteit, horen persoonsgegevens zoals browserinformatie,

taalinstelling, tijdszone, token van het apparaat, push-adres, wanneer uw websessie is begonnen en op welke berichten u hebt geklikt.

Uw gegevens worden gedeeld met een externe partij – Urban Airship Inc., 1125 West Burnside, Suite 401, Portland, Oregon/Verenigde Staten. De Verenigde Staten van Amerika zijn een land dat – volgens Verordening (EU) 2016/679 – niet beschikt over een adequaat beschermingsniveau voor persoonsgegevens; dit kan onder andere tot gevolg hebben dat overheidsinstellingen van USA het recht hebben om toegang te verkrijgen tot de gegevens zonder dat er doeltreffende rechtsmiddelen beschikbaar zijn voor het gegevenssubject. Lounge by Zalando verifieert extra maatregelen om ervoor te zorgen dat er passende beschermingsniveaus voor persoonsgegevens zijn. Het betreft hier de totstandkoming van gepaste instrumenten zoals de Standard Contractual Clauses zoals vastgesteld door de Europese Commissie.

U kunt pushmeldingen op elk moment uitschakelen in uw browserinstellingen (bijvoorbeeld Chrome, Firefox, Safari). Zoek simpelweg naar het menu-item “Meldingen” en verwijder de autorisatie voor onze website.

De wettelijke grondslag voor deze verwerking is uw toestemming, art. 6 (1) a AVG.

Gegevens worden verwerkt zolang als nodig is voor het doel.

17. Landspecifieke informatie

Onze gegevensverwerking kan van land tot land verschillen. Hier kunt u zien welke landspecifieke afwijkingen er zijn.

[Meer / Verberg]

17.1. Duitsland

Dienstverlener voor kredietwaardigheidscontroles

De dienstverlener voor de kredietwaardigheidscontrole van consumenten in Duitsland is **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München**.

De uitgebreide privacybepalingen van CRIF GmbH in de zin van artikel 14 van de AVG, vooral informatie over het zakelijke doel, de doelen voor het opslaan van gegevens, de ontvangers van de gegevens evenals uw privacyrechten ten opzichte van CRIF GmbH vindt u hier: https://www.crif.de/datenschutz.

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Duitsland zijn:

- Myntro Collect GmbH, Lloydstraße 4, 28217 Bremen
- Riverty Services GmbH, Gütersloher Straße 123, 33415 Verl
- PAIR Finance GmbH, Knesebeckstraße 62-63, D-10719 Berlin
- coeo Inkasso GmbH, Kieler Str. 16, 41540 Dormagen

17.2. Oostenrijk

Dienstverlener voor kredietwaardigheidscontroles

De dienstverlener voor de kredietwaardigheidscontrole van consumenten in Oostenrijk is die **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

De uitgebreide privacybepalingen van CRIF GmbH in de zin van artikel 14 van de AVG, vooral informatie over het zakelijke doel, de doelen voor het opslaan van gegevens, de ontvangers van de gegevens evenals uw privacyrechten ten opzichte van CRIF GmbH vindt u hier: https://www.crif.de/datenschutz.

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Oostenrijk zijn:

- Myntro Collect GmbH, Donau-City-Straße 6/15A1, 1220 Wien
- Riverty Services Austria GmbH, Karl-Popper-Straße 2/Top 6, 1100 Wien
- PAIR Collect GmbH, Postgasse 8b, A-1010 Wien

17.3. Zwitserland

Dienstverlener voor kredietwaardigheidscontroles

De dienstverlener voor de kredietwaardigheidscontrole van consumenten in Zwitserland is **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

De uitgebreide privacybepalingen van CRIF GmbH in de zin van artikel 14 van de AVG, vooral informatie over het zakelijke doel, de doelen voor het opslaan van gegevens, de ontvangers van de gegevens evenals uw privacyrechten ten opzichte van CRIF GmbH vindt u hier: https://www.crif.de/datenschutz.

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Zwitserland zijn:

- Myntro Collect AG, Gubelstrasse 24, 6300 Zug
- Infoscore Inkasso AG, Ifangstrasse 8, 8952 Schlieren
- PAIR Finance Suisse GmbH, Tessinerplatz 7, 8002 Zürich

17.4. Nederland

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Nederland zijn:

- Alektum BV, Transformatorweg 98-6, 1014 AK Amsterdam
- PAIR Finance B.V., Vijzelstraat 68, 1017 HL Amsterdam
- coeo Incasso BV, Wilhelminakade 153, 31th Floor, 3072 AP Rotterdam

17.5. België

Dienstverlener voor kredietwaardigheidscontroles

De dienstverlener voor de kredietwaardigheidscontrole van consumenten in België is **Focum Belgium BVBA, Nijverheidsstraat 70, 2160 Wommelgem**.

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in België zijn:

- Alektum NV, Gaston Crommenlaan 4, 9050 Lederberg
- PAIR Finance BV, Vijzelstraat 68, 1017 HL Amsterdam NL

17.6. Zweden

Dienstverlener voor kredietwaardigheidscontroles

De dienstverlener voor de kredietwaardigheidscontrole van consumenten in Zweden is **Creditsafe i Sverige AB, Box 320, 401 25 Göteborg**.

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Zweden zijn:

- Myntro Collect AB, Nils Ericsonsgatan 17, Box 111 08, 404 23 Göteborg
- PAIR Finance Sweden AB, Vasagatan 12, 111 20 Stockholm

17.7. Noorwegen

Dienstverlener voor kredietwaardigheidscontroles

De dienstverlener voor de kredietwaardigheidscontrole van consumenten in Noorwegen is **Experian AS, Karenslyst Alle 8 B, PO Box 5275 Majorstuen, 0303 Oslo, Noorwegen**.

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Noorwegen zijn:

- Myntro Collect AS, Grev Wedels plass 9, Postboks 2077 Vika, 0125 Oslo
- Lowell Norge AS, Postboks 6354, Etterstad, 0604 Oslo
- PAIR Finance Norway AS, c/o Greenstep Norge AS, Bernt Ankers gate 17, 1534 Moss

17.8. Finland

Dienstverlener voor kredietwaardigheidscontroles

De dienstverlener voor de kredietwaardigheidscontrole van consumenten in Finland is **Suomen Asiakastieto Oy, Työpajankatu 10 A, 00580 Helsinki, Finland**.

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Finland zijn:

- Myntro Collect Oy, PL 104, 00101 Helsinki
- Lowell Suomi Oy, PL 20, 20101 Turku
- coeo Perintä Oy, Eteläesplanadi 2, 00130 Helsinki

17.9. Frankrijk

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Frankrijk zijn:

- PAIR Finance GmbH, Knesebeckstraße 62-63, D-10719 Berlin DE
- INTRUM Corporate,104 avenue Albert 1er, CS 30131, 92563 Rueil-Malmaison

17.10. Denemarken

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Denemarken zijn:
- Myntro Collect A/S, Frederiks plads 36, 3, 8000 Århus
- Lowell Danmark A/S, Langmarksvej 57D, 8700 Horsens

17.11. Italië

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverlener voor incassohandelingen in Italië zijn:
- Nivi S.p.A., Via Odorico da Pordenone 20, 50127 Firenze
- Intrum Italy S.p.A., Bastioni di Porta Nuova 19, 20121 Milano
- PAIR Finance GmbH, Knesebeckstraße 62-63, 10719 Berlin DE

17.12. Spanje

In Spanje kunnen onze klanten deelnemen aan een promotie waarbij ze hun vrienden doorverwijzen (de promotie) om cadeaukaarten en beloningen te ontvangen volgens de voorwaarden van de promotie. Om gebruik te maken van deze aanbieding moet je een unieke doorverwijslink met je vriend delen. Als je vriend beslist deel te nemen aan de promotie en op de doorverwijslink klikt, wordt hij/zij gevraagd om zijn/haar e-mailadres op te geven en zal hij/zij een link ontvangen om een account te creëren.

Om de nieuwe klant als jouw vriend te classificeren en om ervoor te zorgen dat beide klanten aan de voorwaarden van de promotie voldoen, zullen we de volgende persoonlijke gegevens verwerken:
- Naam
- e-mailadres en
- verzendadres.

Rechtsgrond: De rechtsgrond om jouw gegevens te verwerken om de cadeaukaarten en beloningen te versturen onder voorwaarden van de promotie staat in artikel 6(1) b van de AVG. Anders zal de gegevensverwerking worden gebaseerd op artikel 6(1) f van de AVG, volgens welke onze legitieme belangen overeenkomen met bovenstaande doeleinden.

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverlener voor incassohandelingen in Spanje zijn:
- PAIR Finance GmbH, Knesebeckstrasse 62-63, 10719 Berlin, DE
- Team 4 Collections and Consulting, S.L.U., Avda. de Manoteras 14-16, 28050 Madrid

17.13. Polen

Dienstverlener voor kredietwaardigheidscontroles

De dienstverleners voor de solvabiliteitscontrole van klanten in Polen zijn **CRIF Sp. z o.o., ul. Lublańska 38, 31–476 Krakau en Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej S.A. , ul. Lublańska 38, 31-476 Krakau**.

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverlener voor incassohandelingen in Polen zijn:

- Myntro Collect Sp. z o.o., Gen. Józefa Bema 2, 50-264 Wrocław
- Intrum Sp. z o.o., Domaniewska 48, 02-672 Warszawa
- PAIR Finance Poland sp. z o.o., ul. Waryńskiego 3A, 00-645 Warszawa

17.14. Luxemburg

Dienstverlener voor incassohandelingen

De dienstverleners voor incassohandelingen in Luxemburg zijn:

- PAIR Finance BV, Vijzelstraat 68, 1017 HL Amsterdam NL

18. Informatie over cookies

Op deze plaats kunt u zien welke cookies wij gebruiken. Hier gaat u naar het overzicht van alle gebruikte cookies [link]