



# Zalando Personvernerklæring

Siste revisjon: 05/2026



Denne personvernerklæringen gir deg et overblikk over hvordan dataene du oppgir til Zalando blir behandlet. Den gjelder for alle nettsider, apper og andre tjenester og ytelser som Zalando tilbyr.

Hvis du har spørsmål om denne personvernerklæring eller generelt om datasikkerhet hos Zalando, kan du gjerne kontakte vårt personvernombud på [personvern@zalando.no](mailto:personvern@zalando.no). Dette er også stedet du henvender deg hvis du ønsker å gjøre bruk av dine rettigheter i forbindelse med innsyn eller sletting av data eller en annen rettighet du har iht. GDPR art. 15-22, - eller hvis du ønsker å trekke tilbake samtykke til markedsføring, bestille av nyhetsbrevet el.lign. Du finner mer informasjon under "[Hvilke personvernrettigheter har jeg?](#)" og "[Kontakt](#)".

**Personvernerklæringen kan leses på forskjellige måter:** Så du finner det du trenger. I dette avsnittet finner du først en del grunnleggende informasjon. Deretter har vi strukturert denne personvernerklæringen med tanke på hvilke temaer som kan være relevante for deg og delt den opp i kapitler. Hvis du allerede er "proff" på dette, kan du bruke rulleboksen nedenfor og gå rett til de enkelte kapitlene.

### [Rullemeny - Kapittelvalg]

Som innledning til hvert kapittel finner du et kort sammendrag. Det gir deg et raskt overblikk over hva kapittelet inneholder. Hvis det du ønsker er et generelt inntrykk av hvilke typer databehandling det er snakk om, anbefaler vi at du leser sammendragene. Hvis du ønsker å gå mer inn på detaljer, kan du klikke på "mer" under hvert av sammendragene. Da kan du lese hele innholdet av det aktuelle kapittelet.

Vi har prøvd å unngå å bruke kryssreferanser. På den måten blir informasjonen sammenhengende, uansett hvilket kapittel du holder på med. Derfor vil du se at mye gjentar seg, hvis du leser personvernerklæringen fra ende til annen. Men noen kryssreferanser var helt nødvendige. For eksempel har vi samlet alle spesielle, nasjonale regelverk i et eget kapittel som vi henviser til når det finnes lokale regler for databehandlingen.

**Tjenestene og tilbudene personvernerklæringen gjelder for:** Måten vi hos Zalando behandler opplysningene om deg på, er den samme for det meste av det vi tilbyr. Derfor gjelder denne personvernerklæringen for alle tjenester og fordeler vi tilbyr kunder i Europa. Dette er uavhengig av om tilbudet kommer på en nettside, en app, i en butikk, per telefon eller i forbindelse med et arrangement, på sosiale media eller andre kanaler. For å forenkle det hele, bruker vi begrepet "tjenester" for slike "normaltilfeller".

Det finnes imidlertid også tjenester der vi i unntakstilfelle behandler personopplysningene dine på andre måter eller til andre formål. Det kan ha å gjøre med typen service eller spesielle krav i enkelte land. Når vi snakker om slike "avvik fra normaltilfeller", kaller vi det "tjenesterelatert" eller "landspesifikk".

Vi gjør også oppmerksom på at Zalando ikke er ett enkelt foretak. Zalando er en gruppe som består av mange foretak. Det er ikke slik at alle disse foretakene tilbyr deg tjenester eller behandler opplysninger om deg. For enkelhets skyld nevner vi nedenfor derfor bare de foretakene i Zalando-gruppen som faktisk kommer i berøring med personopplysninger. Når vi senere refererer til "Zalando", "vi" eller "oss", mener vi altså de ansvarlige foretakene i Zalando-gruppen. Konkret dreier det seg om disse Zalando-foretakene:

- 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

#### **I denne personvernerklæringen får du vite:**

- Hvilke data Zalando lagrer.
- Hva vi gjør med disse opplysningene og hvorfor vi trenger dem.
- Hvilke rettigheter og valgmuligheter du har i forbindelse med dette.
- Hvilken teknologi og data vi bruker for å personalisere og avstemme tjenester og innhold så vi kan gi deg en sikker, enkel og individuell shoppingopplevelse.
- Hvilken teknologi og data vi bruker til reklameformål, inkl. trackingteknologien vi anvender.

## **1. Hvilke data gjør Zalando bruk av?**

Zalando tilbyr deg forskjellige tjenester som du kan benytte deg av på forskjellige måter. Vi får tilgang til data fra forskjellige kilder, avhengig av hvilke tjenester du bruker og om du er i kontakt med oss på internett, telefon, personlig eller på annen måte. Mange av disse opplysningene gir du oss selv når du bruker tjenestene våre eller selv tar kontakt - for eksempel når du registrerer deg med navn og e-post eller adresse. Også opplysninger om teknisk utstyr og påloggingsdata registreres automatisk når du er i kontakt med oss. Det kan for eksempel være informasjon om hvilken type enhet du bruker. Andre data registreres gjennom egne dataanalyser (f.eks. som en del av markedsanalyser eller kundeevalueringer). Alle data vi samler inn,

brukes også til å generere nyttig innsikt. Eventuelt kan vi også få opplysninger om deg fra utenforstående, som kredittopplysningsbyråer eller betalingstjenester.

## [Mer / Mindre]

Når vi snakker om "dataene dine" mener vi personopplysninger. Dette er opplysninger som kan identifisere deg, direkte eller i kombinasjon med annen informasjon. Eksempler: Navnet ditt, telefonnummeret, kundenummeret, bestillingsnummer eller e-post adressen din. Informasjon vi ikke kan bruke til å identifisere deg (heller ikke kombinert med andre data), anser vi ikke som personopplysninger. Slike opplysninger betegnes også som anonyme data. Hvis vi kombinerer dine personopplysninger med anonyme data, anses alle dataene i dataposten som personrelaterte. Hvis vi sletter personopplysningene om deg i en informasjon eller datapost, vil de gjenværende dataene i posten ikke lenger anses som personrelaterte. Denne prosedyren kalles anonymisering. Generelt gjelder: Hvis du får spørsmål fra oss om å oppgi enkelte personlige data, kan du selvfølgelig avvise det. Du bestemmer selv, hvilke opplysninger du vil gi oss. Da kan det imidlertid hende at vi ikke kan tilby deg de tjenestene du ønsker (eller bare i innskrenket form). For eksempel er det ikke mulig for oss å levere en pakke hvis du ikke oppgir adressen din. Opplysninger er helt nødvendige i forbindelse med en spesiell type tjeneste, markerer vi spesielt (pliktfelt).

### 1.1. Profildata

Profildata er personlige og demografiske opplysninger om deg som person (såkalte stamdata) og de interessene du anga da du opprettet kundekontoen din. Profildataene dine kan f.eks. omfatte:

- Fornavn og etternavn
- Kontaktopplysninger
- Preferansene dine, f.eks. med tanke på merker, produkttyper eller stilretninger
- Demografiske opplysninger som kjønn, alder og bosted

Pliktopplysninger er vanligvis navnet ditt, e-post adressen og et passord som du velger selv. E-post adressen og passordet blir senere din login.

For bruken av betalingstjenester eller personaliserte tjenester med tilgangsbegrensning kan det eventuelt kreves flere opplysninger, som fødselsdato eller tittel (f.eks. for å sende deg videre til riktig nettside i Zalando Shop) eller yndlingsmerkene eller klesstilen din.

Profildata kan også inneholde flere opplysninger om deg og interessene dine. De samles enten samtidig med at du registrerer deg for en tjeneste eller legges til på et senere tidspunkt. Det er for eksempel tilfelle, hvis du legger til opplysninger i profilen din eller du bruker kundekontoen din for å logge deg inn på en tjeneste som krever flere opplysninger.

#### Tips

Når du er logget inn på kundekontoen din, kan du gå inn og se hvilke opplysninger som er lagret i profilen din. Vanligvis kan du endre dem der, f.eks. legge inn den nye adressen etter at du har flyttet.

### 1.2. Kontaktdata

Når du tar kontakt med oss, registrerer vi kontaktopplysningene dine. Avhengig av hvordan du tar kontakt med oss (f.eks. per telefon eller e-post) vil disse dataene inneholde navnet ditt, postadresser,

telefonnummere, faksnummere, e-post adresser, detaljer fra profilene du har på sosiale media (f.eks. får vi Facebook-IDen din hvis du kontakter oss via Facebook), brukernavn og tilsvarende kontaktdetaljer.

### 1.3. Kjøpsdata

Hvis du bestiller noe hos Zalando eller handler fysisk, f.eks. i en Zalando Outlet Store, registrerer vi kjøpsdataene dine. Avhengig av salgskanal og bearbeidingsstatus, kan kjøpsdataene inneholde denne informasjonen:

- Bestillingsnummer
- Detaljer om artiklene som ble kjøpt (betegnelse, størrelse, farge, pris osv.)
- Betalingsmetode
- Leverings- og fakturaadresser
- Meldinger og kommunikasjon i sammenheng med kjøp (f.eks. Tilbakekallelser, reklamasjoner og meldinger til kundeservice)
- Leverings- og betalingsstatus, f.eks. "avsluttet" eller "sendt"
- Returstatus, f.eks. "godkjent avsluttet"
- Opplysninger fra tjenesteleverandører (f.eks. fraktnummer i et budfirma)

#### Tips

I kundekontoen din kan du gå inn på "mine bestillinger", "mine returer" og "min adressebok" for å se de viktigste kjøpsdataene dine.

### 1.4. Betalingsdata

Vi tilbyr alle standard betalingsmetoder for netthandel - spesielt forhåndsbetaling, kredittkort, PayPal eller per faktura. Vi bruker opplysninger fra deg for å gjennomføre betalingstransaksjoner. Vi får også informasjon fra eksterne kredittopplysningsbyråer som vi samarbeider med i forbindelse med kredittopplysninger og betaling. Til betalingstjenestene gir vi bare videre opplysninger som er nødvendige for å gjennomføre betalingen.

Betalingsdata kan f.eks. være:

- Foretrukket betalingsmetode
- Fakturaadresser
- IBAN og BIC evt. kontonummer
- Kredittkortopplysninger
- Opplysninger om betalingsevne

Med til betalingsdataene hører også andre opplysninger som står i direkte sammenheng med betaling og kredittkontroll. Det kan bl.a. være opplysninger som eksterne betalingstjenester bruker for identifikasjon (f.eks. PayPal-IDen din hvis du betaler med PayPal).

Zalando Payments GmbH, Mühlentstrasse 13-19, 10243 Berlin, Tyskland, er ansvarlig for betalinger, håndtering av kundefordringer og kredittopplysninger i sammenheng med innkjøp fra privatpersoner i Zalando-shopen og andre betalingstjenester hos Zalando-gruppen.

Kredittinformasjonen består av våre egne notater om tidligere betalinger fra deg til alle foretakene i Zalando-gruppen og score-verdier som vi får fra eksterne kredittopplysningsbyråer. Kredittinformasjonen gir indikasjoner på en persons betalingsevne og -vilje. Det hjelper foretaket til å unngå tap som følge av at kundene ikke etterkommer sine betalingsforpliktelser eller betaler for sent. Ved å ta hensyn til kredittinformasjon når betalingsmetode velges, kan vi unngå å tilby betalingsmetoder som kundene ikke er i

stand til å gjøre bruk av eller at de påtar seg forpliktelser de ikke kan etterkomme. Kredittinformasjon formidles vanligvis av såkalte kredittopplysningsbyråer. Kredittopplysningsbyrået beregner en såkalt score-verdi utfra informasjonen de har til rådighet, bl.a. eksisterende betalingsforpliktelser og eventuelle tidligere manglende betalinger. Score-verdier er statistisk estimerte verdier om fremtidig risiko for manglende betaling fra en person og angis med et tall, vanligvis i prosent. Vi har bare begrenset mulighet til å påvirke hvordan data behandles hos de eksterne kredittopplysningsbyråene (f.eks. etter at vi har gitt dem informasjon om manglende betaling).

Samarbeidet vi har med eksterne betalingstjenester og kredittopplysningsbyråer skjer lokalt i hvert land for å kunne oppfylle nasjonale krav og sedvane. Under [Hvem gis personopplysningene mine videre til?](#) finner du informasjon om eksterne tjenestetilbydere og under [Informasjon om enkeltland](#) finner du hvilke kredittopplysningsbyråer vi samarbeider med i hvert enkelt land. Der finner du også personvernerklæringene fra de enkelte betalingstjenestene og kredittopplysningsbyråene.

### 1.5. Interessedata

Når du bruker tjenestene våre, samler vi inn informasjon som hjelper oss å forstå hvilket innhold, hvilke emner, produkter, produkttyper, merker eller stiler du er interessert i. For eksempel kan vi bruke informasjon om kjøpene dine, innhold du har lagret i ønskelister eller spesiellagde kolleksjoner, alderen din (hvis tilgjengelig) og sammenligninger med brukere med lignende egenskaper for å bestemme hvilke stiler og produktkategorier du er interessert i. Dette lar oss vise deg produktene som sannsynligvis vil være mest relevante for deg neste gang du søker.

Utover de interessene som du forteller om direkte, kan vi lese en del ut av andre opplysninger vi har lagret. Hvis du for eksempel ofte går til et bestemt område i Zalando-shopen, kan vi ved å analysere brukertrafikken trekke konklusjoner om hva du interesserer deg for. (for eksempel at du muligens interesserer deg for sport hvis du regelmessig går inn på "sportsklær" eller bestiller artikler fra denne kategorien).

Til dette formål får vi også statistiske opplysninger fra reklamepartnerne våre om demografi (alder, kjønn, region), type enhet og pålogging samt brukernes interesser. Vi er nøye med at reklamepartnerne våre utelukkende formidler aggregerte, krypterte data, dvs. at de for Zalando er anonyme og ikke kan knyttes til en bestemt person eller bruker. Slik informasjon kan hjelpe oss til en bedre forståelse av brukerne våre i forbindelse med strukturanalyser og brukersegmentering.

Mer informasjon om behandlingen av personlige opplysninger til reklameformål finner du på "[Hvordan bruker Zalando mine persondata til reklame?](#)".

### 1.6. Meldinger, samtaleinnhold

Hvis du kommuniserer med oss eller andre brukere om produkter eller andre emner per telefon, post, social media, kontaktformularer eller på annen måte, vil vi lagre innholdet i det du skriver.

Eventuelt vil vi videresende meldingene dine til den avdelingen som er ansvarlig for saken din, som et partnerforetak eller en produsent. I tilfelle av videresending til et annet foretak (f.eks. hvis du gir oss feedback til en produsent har du selvfølgelig mulighet til å forlange at personopplysningene dine kun skal brukes av Zalando. I så fall vil henvendelsen din ikke sendes videre eller bare uten personlige opplysninger, dersom det er mulig å bearbeide den anonymt.

Hvis du rapporterer et produkt eller annet innhold via rapporteringsfunksjonen som er beregnet for dette formålet, vil innholdet i rapporten din bli registrert, brukt til å gjennomgå produktet eller innholdet, og du vil bli informert om gjennomgangen og avgjørelsen.

### Opptak av telefonsamtaler

Telefonsamtaler, f.eks. med vår hotline, tas bare opp med din godkjenning og til de formål du har godkjent (kvalitetssikring, opplæring). Samtykke til opptak av en samtale er selvfølgelig helt frivillig. Du kan når som helst trekke tilbake samtykket med virkning framover i tid; du kan bare be medarbeideren du snakker med om å avslutte opptaket. Mer informasjon finner du på [„Hvilke personvernrettigheter har jeg?“](#).

I kommunikasjonen med brukere og kunder bruker Zalando også mulighetene som finnes på sosiale nettverk som Facebook, Instagram og Twitter. Vi bruker disse plattformene for å gi deg mulighet til en bredere kommunikasjon enn bare våre egne kanaler. Men du bør huske at vi ikke kan påvirke bruksbetingelsene og tjenestene de sosiale plattformene tilbyr og bare begrenset mulighet til å påvirke databehandlingen deres. Du bør derfor være nøye med hvilke personlige opplysninger du sender oss via sosiale nettverk. Vi har ingen mulighet til å påvirke handlingene til dem som drifter de sosiale mediene, andre brukere eller utenforstående som samarbeider med de sosiale mediene eller gjør bruk av deres tjenester.

### 1.7. Data fra sosiale medier

Zalando har profilsider (også kalt "fansider") på forskjellige sosiale nettverk. I tillegg kan Zalandos tjenester inneholde forbindelser til sosiale nettverk. Dette kan være en messenger-service og såkalte plug-ins eller logins, som f.eks. "Sign in with Facebook". Hvis du er i direkte kontakt med oss via en sosial media-profil eller du bruker sosiale nettverks-elementer som inngår i tjenestene vi tilbyr og du selv har en profil i det sosiale nettverket, kan vi motta opplysninger fra nettverksoperatøren som kan gjøre det mulig for oss å identifisere deg. Vanligvis kan vi se disse opplysningene:

- Informasjonen du offentliggjør på profilen din (f.eks. navn, profilbilde)
- Opplysninger om enheten du bruker
- ID-en på profilen på det nettverket det gjelder (f.eks. Facebook-ID)

Du finner mer informasjon om behandling av data fra sosiale nettverkstjenester i avsnittene om "[Informasjon om nettsider og apper](#)" og "[Informasjon om fansider på sosiale media](#)".

For tiden bruker Zalando Facebook messenger og sosiale plug-ins /logins på disse sosiale nettverkene:

- Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irland ("Facebook"). Linken til Facebooks personvernerklæring finner du her: [Facebook's Data Policy](#).
- Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA ("Twitter"). Linken til Twitters personvernerklæring finner du her: [Twitter's Privacy Policy](#).
- Pinterest Inc., 635 High Street, Palo Alto, CA, USA ("Pinterest"). Linken til Pinterests personvernerklæring finner du her: [Pinterest's Privacy Policy](#).

### 1.8. Posisjonsdata

Til bestemte formål registrerer vi også data om hvor enheten din befinner seg. Det innebærer bruk av to forskjellige typer teknologi.

Hvis du har frigitt posisjonsbestemmelsen i enheten din for en app, en nettside eller en annen Zalando online-tjeneste, vil Zalando bruke de posisjonsdataene som enheten din sender til å tilby deg lokale tjenester.

## Eksempel

Med noen av appene våre kan du se butikker i nærheten eller få forslag til produkter som passer til der du oppholder deg.

Hvis du gir en Zalando opp tilgang til lokaliseringstjenesten i enheten din, vil posisjonen din kunne overføres til oss (også selv om appen ikke er i bruk). Dette bedrer brukeropplevelsen i det posisjonsavhengig innhold lastes inn raskere når du bruker appen eller for å vise posisjonsbaserte push-meldinger. Vi bruker ikke disse dataene til å lage bevegelsesprofiler. Ved behov får du mer informasjon i sammenheng med den posisjonsavhengige tjenesten.

Videre registrerer vi posisjonsdata som avledes fra IP-adressen på enheten din (på kommunenivå). Det brukes en anonymisert IP-adresse som er kortet ned til tre sifre. På den måten kan den ikke brukes til å identifisere internettkoblingen eller enheten din.

## Hva er IP-adresser?

Alle enheter som forbindes med internett, må ha et unikt, flersifret nummer (Eksempel: 193.99.144.85). Det kalles enhetens IP-adresse.

De første tre sifrene i en IP-adresse angir vanligvis en region eller en internettprovider. Derfor er det mulig å avlede omtrent hvor internettkoblingen befinner seg.

Denne framgangsmåten (såkalt geolokalisering) bruker vi og mange andre nettbutikker til å avsløre svindel og oppdage mistenkelige bestillinger (f.eks. kan det være mistenkelig at en bestilling fra kundekontoen din har en IP-adresse fra et land du aldri har bestilt noe fra.)

### 1.9. Bilder og annet personlig innhold

For noen av våre tjenestespesifikke applikasjoner kan du dele bilder og annet personlig innhold med oss, andre brukere eller tredjeparter generelt for å kommunisere med oss eller andre brukere eller for å tilpasse tjenestene. For eksempel ved å: a) laste opp et profilbilde eller personlig informasjon til profilen din; b) bruke bildesøket i Zalando-applikasjonen; c) kommunisere med en stylist; eller d) lage og/eller sette sammen antrekk (f.eks. ved å kle avataren din i forskjellige klesplagg eller samle og sortere klær i dine egne kolleksjoner), og deretter muligens dele dem i forbindelse med personlig informasjon som identiteten din kan utledes fra, med andre Zalando-brukere eller tredjeparter generelt.

Når du vurderer produkter, registrerer vi opplysningene du deler underveis. Det er mulig at vi publiserer disse opplysningene i sammenheng med Zalandos tjenester. Vurderingen av produktet kan videresendes til merkevaren bak det vurderte produktet. Videre kan merkevaren analysere og publisere vurderingen.

### 1.10. Informasjon om kampanjer, konkurranser og undersøkelser

Hvis du deltar i en Zalando-kampanje (f.eks. en konkurranse) eller spørreundersøkelse (f.eks. kundetilfredshetsundersøkelser) ber vi deg om personopplysninger.

For eksempel vil vi i en konkurranse be deg oppgi navn og e-post adresse, så vi kan kontakte deg dersom du vinner og for å være sikre på at alle bare deltar én gang.

I noen tilfeller kan vi også be deg om ytterligere informasjon som vi eller våre partnere trenger for å gjennomføre kampanjen, konkurransen eller undersøkelsen.

### 1.11. Jobbsøknader

For å motta og bearbeide jobbsøknader bruker alle foretakene i Zalando-gruppen et sentralisert managementsystem hos Zalando SE.

Nettportalen for Zalando jobbsøkesystem finner du på: <https://jobs.zalando.com/>. Zalando jobbsøkesystem har tjenestespesifikt personvern, som du finner her: <https://jobs.zalando.com/de/datenschutz>.

### 1.12. Enhets- og påloggingsdata

Når du bruker online/mobile tjenester er det ikke til å unngå at det genereres tekniske data som brukes for å kunne gi deg de tjenestene og det innholdet du ønsker, og vise dem på enheten din. Vi kaller dette "Enhets- og tilgangsdata". Enhets- og tilgangsdata oppstår hver gang online- eller mobile tjenester tas i bruk. Uansett hvem som er leverandøren. Enhets- og tilgangsdata oppstår f.eks. når du bruker:

- Nettsider
- Apper
- Fansider på sosiale media
- E-post nyhetsbrev (f.eks. registreres det hvis du går inn på noe i nyhetsbrevet)
- Lokasjonsbaserte tjenester

Zalando samler opplysninger om enheter og tilgangsdata for online og mobile tjenester som vi selv tilbyr (f.eks. Zalando Shop). Vi kan dessuten motta opplysninger om online og mobile tjenester fra andre foretak som er våre sosiale media- eller annonsepartnere eller som deltar i et felles annonseringsnettverk (f.eks. "Google Network"). Du finner mer informasjon på "[Hvordan bruker Zalando opplysningene mine til reklameformål?](#)" og "[Informasjon om fansider på sosiale media](#)".

Enhets- og tilgangsdata omfatter disse kategoriene:

- Generell informasjon om enheten; det kan være type, operativsystemversjon, konfigurering (f.eks. språk, systemrettigheter), internettforbindelse (f.eks. navnet på mobilnettet, hastighet) og hvilken app som er i bruk (navn og versjon).
- Identifiseringsdata (IDer), som økt-informasjonskapsler, entydige enhetsnummere (f.eks. Google reklame-ID, Apple Ad-ID), konto-IDer fra utenforstående tilbydere (hvis de bruker social plug-ins eller social-logins eller betaling med PayPal) og andre vanlige typer internetteknologi for å gjenkjenne nettleseren din, enheten eller en spesiell app.

#### Eksempel

Hvis du aktiverer push-meldingsservicen i en Zalando-app, vil du få tildelt en tilfeldig, entydig push-id. Senere sender vi push-IDen sammen med push-meldingene du mottar til push-serveren, så den kan sende meldingen til riktig mottaker, dvs. til din enhet.

- Påloggingsdata som overføres automatisk ved all tilgang på nettservere og databaser fra apper og nettlesere (i rammen av såkalte HTTP-forespørsler). Dette er standardisert informasjon om forespurt innhold (som navn og filtype for en fil) samt annen informasjon om servertilgangen (som transferert

datamengde og feilkoder), enheten din (som enhetstype, operativsystem, programvareversjon, enhets-ID, IP-adresse, siden du var på rett før og tidspunktet for tilgang).

## 2. Hva bruker Zalando dataene mine til?

Zalando behandler personopplysningene dine helt i tråd med gjeldene personvernlovgivning. Vi følger selvfølgelig grunnreglene i personvernlovgivningen når vi behandler personopplysninger. Det betyr at opplysningene om deg bare brukes til de formål som angis i denne personvernerklæringen eller som angis i forbindelse med at dataene samles inn. Det dreier seg først og fremst om kjøpsavvikling, om bestemmelse, personalisering og videreutvikling og om sikkerheten i tjenestene våre. Innenfor rammen av den strenge norske/europeiske personvernlovgivningen bruker vi personopplysningene om deg også til andre formål; som produktutvikling, vitenskapelig forskning (spesielt maskinell læring, kunstig intelligens og deep learning) og markedsforskning, optimalisering av forretningsprosedyrer, behovsbaserte tjenester og personalisert reklame.

### [Mer / Mindre]

I dette kapittelet finner du informasjon om Lovhjemmelen for behandlingen av data til spesielle formål. Lovhjemmelen vi bruker for behandlingen av personopplysningene dine kan eventuelt gi deg rett til personvernrettigheter utover de vanlige (f.eks. rett til innsyn). For eksempel har du i enkelte tilfelle rett til å motsette deg videre behandling av opplysningene dine. Mer informasjon finner du på [„Hvilke personvernrettigheter har jeg?“](#).

### 2.1. Behandling av kjøp og levering av nettbaserte, lokale og persontilpassede tjenester i forbindelse med en shoppingplattform

Vi gjør bruk av opplysningene dine i den grad det kreves for å oppfylle kontrakten vi har med deg og for å bestemme og gjennomføre de tjenestene du ønsker, slik det beskrives i personvernerklæringen. Formålet med databehandlingen retter seg altså etter avtalen vi har inngått med deg (inkl. forretningsvilkårene våre og evt. tjenestespesifikke forretnings- eller bruksbetingelser) eller de tjenestene du etterspør. De viktigste formålene er:

- Tilbudet av en fullservice shoppingplattform og markeds plass med tusenvis av integrerte (eksterne) Zalando-partnere som tilbyr sine produkter. Fullservicetilbudet omfatter kommunikasjon med kundene om bestillingene deres (f.eks. om riktig størrelse), tilrettelegging for oppfyllelse, håndtering og behandling av reklamasjoner, utøvelse av personvernrettigheter - alt i forbindelse med kjøp, inkludert kjøp hos en partner osv.
- Bestemme, personalisere og brukertilpasse tjenestene våre, som Zalando Shop og Lounge by Zalando (inkludert tilhørende nettsider, apper og enhets- og plattformovergripende funksjoner).
- Tilgang til lokale tjenester, f.eks. i Zalando Outlet Stores og på arrangementer og messer.
- Gjennomføring av kundeprogrammer som Zalando Outlet Card og Zalando Plus.
- Oppfyllelse av salgskontrakter og kundeservice, inkludert frakt- og betalingsbehandling, forvaltning av fordringer og behandling av videresalg, returer, reklamasjoner og garantikrav.
- Tilgang til nyheter, meldinger, nyhetsbrev og annen direkte kommunikasjon i den grad de inngår som del av avtalen eller du har bedt om denne tjenesten.

## Eksempler

I Zalando Shop kan du be om å bli informert per e-post når en artikkel kommer på lager.

I appene våre kan du be om å bli informert per push-service om events, tilbud og andre temaer.

Hvis du deltar i online-shopping-klubben Lounge by Zalando, vil du regelmessig motta vårt Lounge by Zalando nyhetsbrev med informasjon om aktuelle salg og tilbud.

- For å garantere generell sikkerhet, driftssikkerhet og stabilitet og også som vern mot angrep.
- Ikke-salgsrelatert kommunikasjon, som tekniske, sikkerhets- og avtalerelevante emner (bedragerivarsler, kontosperring eller endringer i avtalen).
- Formidling av avtaler via handels- og salgspattformene våre, f.eks. i sammenheng med Zalando Partnerprogram eller Zalando Wardrobe.
- Utskrift, innløsning, utlevering av Zalando kuponger.
- Gjennomføring av kampanjer og konkurranser, inkludert identifisering og, hvis aktuelt, kunngjøring av vinneren og behandlingen av premieutdelingen.

Betalingsbehandlingen ved gjennomføringen av kjøpsavtaler utføres av Zalando Payments GmbH. Dersom det er uklart hvilken ordre eller kunde en bestemt betaling tilhører, analyserer Zalando SE data som IBAN eller adresse for å kunne tilordne innkommende betalinger til riktig kunde. Zalando SE og Zalando Payments GmbH analyserer i fellesskap et begrenset sett med kundedata knyttet til klager på bestillinger og betalinger for å redusere friksjon i kundeopplevelsen ved betaling. Som ved enhver avtale av denne typen gir vi gjerne et sammendrag av avtalen inngått i henhold til artikkel 26 i personvernforordningen. For betalingsbehandling benytter Zalando også eksterne betalingstjenesteleverandører. Du finner opplysninger om eksterne betalingstjenester under [Hvem gis personopplysningene mine videre til?](#)

**Lovhjemmel:** I den grad behandlingen er nødvendig for å oppfylle en avtale som er inngått med deg eller for å levere en tjeneste som du har bedt om, er det rettslige grunnlaget artikkel 6 nr. 1 bokstav b i GDPR. Uavhengig av dette er det rettslige grunnlaget artikkel 6 nr. 1 bokstav f i GDPR dersom behandlingen er nødvendig for våre overordnede berettigede interesser i de ovennevnte formålene.

## 2.2. Shopping-personalisering

Vi behandler opplysningene om deg for å kunne gi deg god og nyttig service, som oppfyller de kravene og interessene du har. Tilbudet i Zalando Shop omfatter hundretusener produkter og tusenvis av merker. Derfor er det nødvendig å presentere innhold og tilbud på en slik måte at du er i stand til å finne det du faktisk interesserer deg for. Det krever en brukerspesifikk vurdering av hvor relevant et produkt eller innhold faktisk er.

For å personalisere shoppingopplevelsen din på Zalando, samler vi enhets- og tilgangsdata for brukeranalyse. I tillegg bruker vi enhets- og tilgangsdata som vi mottar fra reklamepartnere når du besøker Zalando. Hvis du er logget inn med kundekontoen din når du besøker Zalando, samler vi også informasjon som profildata, interesser og shopping for å tilpasse shoppingopplevelsen din. Denne formen for shoppingpersonalisering, kaller vi også for onsite-optimalisering. Kun med denne typen shopping-personalisering kan vi gi deg passende søkeresultat, produktanbefalinger og annet innhold som samsvarer med dine interesser. Vi tar gjerne opplysninger fra dine ulike aktiviteter og kobler til våre tjenester. Dersom nettleser- og kjøpshistorikk indikerer at du har en preferanse for et bestemt merke, bruker vi gjerne disse opplysningene til å justere hva slags innhold og tilbud du ser på våre nettsider og i våre apper. På

denne måten kan vi presentere vårt sortiment og våre tjenester på en måte som gjenspeiler dine interesser på en bedre måte. Med hjelp av vår 'Fashion Assistant' tilbyr vi også muligheten for å få tilsendt produktanbefalinger basert på dine opplysninger med hjelp av eksterne tjenester innen kunstig intelligens, samt dine profil-, interesse- og shoppingdata. Uten denne shopping-personaliseringen – som i dag er standard i mange nettbaserte butikker – ville søkingen etter relevante produkter være mindre praktisk, mer tidkrevende og mindre relevant for deg. Til tross for shopping-personalisering, har du selvsagt tilgang til alt innhold, men du vil se det mest relevante innholdet først.

#### Få vite mer

Under „[Shopping-personalisering](#)“ har vi samlet mer informasjon om hvordan shopping-personaliseringen på nettsidene og appene fungerer.

Du finner mer informasjon om hvordan personaliseringen av Zalandos tjenester på „[Personaliserte tjenester](#)“.

**Lovhjemmel:** Det rettslige grunnlaget for behandlingen av opplysningene dine for personlig tilpassing av netthandel i forbindelse med personaliserte tjenester er artikkel 6 (1) b GDPR. Uavhengig av dette er det rettslige grunnlaget artikkel 6 nr. 1 bokstav f i GDPR dersom behandlingen er nødvendig for våre overordnede berettigede interesser i de ovennevnte formålene.

### 2.3. Forskning, maskinlæring og kunstig intelligens

Vi behandler dataene vi samler inn gjennom kundene våre til vitenskapelig forskning på områder som er relevante for Zalando. Dette betyr at vi bruker opplysninger vi samler inn om dine preferanser og interesser for å få et helhetlig bilde av dine behov. Det dreier seg spesielt om forskningsområdene maskinlæring, kunstig intelligens, bearbeiding av naturlig språk og deep learning. Forskningen Zalando bedriver konsentrerer seg på løsning av reelle, daglige problemstillinger innen nettbasert shopping og har som formål å forbedre og videreutvikle det eksisterende tjenestetilbudet. Vi kan f.eks. utvikle en app som foreslår produkter som passer til dine interesser og behov, og som kan finne stiler og produkter som passer til de interessene du faktisk har.

Vi følger naturligvis anerkjente vitenskapelige standarder for databeskyttelse. Dette betyr også at vi bruker dataene dine til opplæringsformål innen maskinlæring og kunstig intelligens, og kun behandler dem (i den grad det er rimelig og nødvendig) i aggregert, anonymisert eller pseudonymisert form for forskningsformål, for eksempel ved å erstatte alle identifiserbare data, som navnet ditt, med andre data.

#### Få vite mer

Mer informasjon om forskning og vitenskap hos Zalando finner du på i [Zalando Research](#).

Zalandos driver forskning på disse områdene:

- Utvikling av algoritmer som gjør det mulig å finne estimer, prognoser og analyser av brukernes behov og interesser.
- Utvikling av tekniske løsninger for reelle kunde problemer som fagavdelingene og moteprodusentene konfronteres med i sitt daglige arbeid (f.eks. problemer med å finne passende produkter, minke sannsynlighet for feilkjøp, størrelser).
- Utvikling av tekniske løsninger for optimalisering av forretnings- og logistikkprosesser.

- Utvikling av tekniske løsninger for å bedre og videreutvikle shopping-personalisering og bedrageribekjempelse.
- Søknad om patenter og publisering av fagartikler.
- Deltakelse i forskningsfellesskap med private og akademiske samarbeidspartnere.

### Eksempel

Størrelsesanbefalingene for sko i Zalando Shop bruker en maskinell innlæringsalgoritme som Zalando Research har utviklet. For å komme fram til denne innlæringsalgoritmen analyserte Zalando Research kjøpsdataene for skobestillinger, returer på grunn av feil størrelse og skoprodusentens egne størrelser. Utfra dette ble det utviklet et intelligent system for størrelsesanbefalinger som forutsier hvilke modeller som er små eller store.

**Lovhjemmel:** Behandlingen av opplysninger om deg som en del av våre forskningsprosjekter er hjemlet i art. 6 avsn. 1 - f i EUs personvernforordning, her ligger våre interesser i formålene som ble nevnt ovenfor.

## 2.4. Bedrageribekjempelse, valg av betalingsform og kredittopplysninger

### Bedrageribekjempelse

For ikke å risikere brudd på datasikkerheten, overføres brukerdataene i kryptert form. Det gjelder både ved bestilling og innlogging ed kundekonto. Vi bruker krypteringssystemet SSL (Secure Socket Layer). Krypteringen gjør at dataene ikke kan leses av utenforstående. Som ekstra beskyttelse mot angrep, bruker vi spesiell sikkerhetsteknologi som kontinuerlig kontrollerer systemene våre og umiddelbart signaliserer alle avvik. Videre sikrer vi systemene våre med tekniske og organisatoriske tiltak mot tap, ødeleggelse og uvedkommendes tilgang, manipulering og overføring av opplysninger om deg. Vi gjør alt dette for å holde risikoen for uberettiget tilgang så lav som mulig, for sikringen av dine persondata har topp prioritet hos oss. Likevel kan hverken vi eller noe annet foretak garantere deg fullstendig beskyttelse.

Vi bruker også tekniske og manuelle prosedyrer for å forhindre svindel for å beskytte oss selv og brukerne våre mot misbruk av opplysningene dine, særlig gjennom falske bestillinger. For dette formålet vil Zalando SE og Zalando Payments GmbH sammenfatte og evaluere dine enhets- og tilgangsdata (inkludert IP-adresse, identifikatorer, bruksatferd), kjøps- og betalingsopplysninger (inkludert adresse og andre kredittverdighetsdata fra eksterne kredittopplysningsbyråer) samt endringshistorikken til kundekontoen/profildataene dine (f.eks. når leveringsadressene dine sist ble endret der) under et pseudonym når en bestilling legges inn. Dataregistreringen sammenlignes også med dine tidligere bruks- og bestillingsvaner. I tillegg foretas det også en sammenligning med generelle dataregistreringer fra det totale antallet bestillinger som er lagt inn hos Zalando (også fra andre selskaper i Zalando-gruppen) der det har blitt begått eller er mistanke om svindel. Denne sammenligningen brukes til å gjenkjenne svindelmønstre og til å forebygge svindel og identitetstyveri ved å sammenligne mønstrene. I noen tilfeller, hvis risikoen for svindel anses som svært høy basert på vår analyse, kan vi kansellere bestillinger eller deaktivere kontoer for å minimere risikoen for svindelbestillinger og beskytte brukere hvis kontoer har blitt hacket. I denne sammenheng kan både Zalando SE og Zalando Payments GmbH samarbeide med eksterne tjenesteleverandører.

Zalando forbeholder seg videre retten til å iverksette de ovenfor beskrevne tiltakene – slik som kansellering av bestillinger eller deaktivering av kontoer – dersom analysen beskrevet mer detaljert ovenfor, utført ved hjelp av tekniske og/eller manuelle prosesser, indikerer en høy sannsynlighet for at Zalandos vilkår og betingelser er blitt brutt. Dette omfatter for eksempel å foreta ett eller flere kjøp for kommersielle formål for

deretter å videreselge de innkjøpte varene til tredjeparter (slik som forbrukere), eller å opprette flere kundekontoer og/eller foreta ett eller flere kjøp gjennom en av disse tilleggskontoene.

Tilsvarende, hvis vår analyse viser at kunder returnerer varer i et uforholdsmessig stort omfang som kan oppfattes som misbruk, for eksempel ved et unormalt høyt antall returer, forbeholder Zalando seg retten til midlertidig å sperre disse kundene fra å legge inn nye bestillinger.

Slike tiltak (kansellering av bestillinger, deaktivering av kontoer og midlertidig sperring av kontoer) kan i enkelte tilfeller være basert på automatiserte avgjørelser, som du kan be om å få kontrollert manuelt. Samtidig kan du legge frem ditt eget synspunkt og bestride avgjørelsen som Zalando SE har tatt.

På bakgrunn av dette baserer Zalando seg også på (tidligere innsamlet) brukerinformasjon som er lagret i de respektive brukerkontoene, for å gjenkjenne og stanse svindelaktiviteter.

I enkelte land tilbyr vi kundene å betale mot faktura. Hvis du velger denne betalingsmetoden, vil Zalando Payments GmbH videresende navnet og adressen du oppgir ved bestillingen til et eksternt kredittbyrå. Dette gjør vi for å forvise oss om at du er registrert og faktisk kan nås på den adressen du har oppgitt. Zalando Payments GmbH overfører også navnet ditt og adressen din til eksterne kredittopplysningsbyråer hvis du har valgt å betale via SEPA Direct Debit for å unngå risikoer for betalingsmislighold, for eksempel på grunn av datamisbruk. Typiske indiser på mulig bedrageri kan være - gjerne en kombinasjon av:

- Leveringsadressen ble endret rett før en bestilling ble sendt inn og/eller ligger i et område med høy bedrageririsiko.
- Bestillingen er spesielt stor og/eller inneholder produkter som i øyeblikket er svært populære og/eller sendes inn på et tidspunkt som er uvanlig for regionen (f.eks. midt på natten).
- Som betaling velges faktura eller avtalegiro.
- I tiden før bestillingen ble det gjort mistenkelige innloggingsforsøk av en type som tyder på at de ble gjort av en maskin.
- Kundekontoen din brukes fra en mistenkelig IP-adresse.
- Kundekontoen din brukes fra en ukjent eller mistenkelig enhet.

Hvis sikkerhetssystemet vårt formoder et bedrageriforsøk, sendes den aktuelle bestillingen videre til Zalandos bedrageriteam for manuell kontroll. Det treffes deretter rimelige tiltak med tanke på bedrageririsikoen som finnes (f.eks. foreløpig sperring av kundekontoen eller begrensning i betalingsformene som tilbys).

Disse tilbyderne hever og bearbeider data for formidling av sluttentheten som brukeren bruker, og ytterligere data angående bruk av nettstedet, med hjelp av informasjonskapsler (cookies) og andre tracking-teknologier. En tilordning til en bestemt bruker gjøres ikke ved dette.

I rammen av en bestilling på nettstedet vårt henter vi en risikovurdering for sluttentheten til brukeren fra databanken til tilbyderen. Denne risikovurderingen for sannsynlighet av et forsøk på bedrageri tar bl.a. hensyn til om sluttentheten har valgt seg inn på forskjellige tjenestetilbydere, om sluttentheten har en hyppig skiftende geo-referanse, hvor mange transaksjoner som ble utførte på sluttentheten og om det brukes en proxy-forbindelse.

**Lovhjemmel:** I den grad opplysningene dine behandles for å forhindre svindel til skade for deg, er det rettslige grunnlaget artikkel 6 nr. 1 bokstav b) i GDPR. Til tross for dette er det rettslige grunnlaget artikkel 6 nr. 1 bokstav f) i GDPR, basert på vår og andre brukeres berettigede interesse i å oppdage og forebygge bedrageri og etterforske straffbare handlinger.

## **Mulige betalingsformer**

Før vi viser deg hvilke betalingsmåter som er tilgjengelige for et kjøp, foretar Zalando Payments GmbH en risikovurdering og tar hensyn til de totale kostnadene ved en bestilling for Zalando. Dine tidligere registrerte kjøpsdata, betalingsopplysninger, kredittverdighetsdata, data om din tidligere betalingsatferd og dine profildata (f.eks. etternavn, fornavn, leverings- og fakturaadresser, e-postadresse, fødselsdato) brukes til å utføre risikovurderingen. Kontroll og evaluering utføres automatisk ved hjelp av statistisk baserte estimater av misligholdsrisiko i forhold til de betalingsmåtene vi tilbyr. Bruk av tidligere innsamlede data øker nøyaktigheten i slike risikovurderinger. Hvis fakturabetaling er mulig i ditt land og du velger fakturabetaling for varene dine, overfører Zalando Payments GmbH opplysningene dine til eksterne kredittopplysningsbyråer for å innhente generell informasjon fra dem for vurdering av betalingsspesifikke misligholdsrisikoer (for eksempel om adressen din er plausibel og oppdatert) og, i enkelttilfeller, kredittverdighetsopplysninger, eventuelt om utestående fakturaer og omstendigheter som direkte fører til risiko for uteblivelse av betaling (for eksempel insolvens, utsettelse på grunn av manglende betalingsevne). I tillegg overfører Zalando Payments GmbH opplysningene dine til eksterne kredittopplysningsbyråer for å vurdere betalingsspesifikke misligholdsrisikoer hvis du har valgt betaling med SEPA-autogiro. Hvilke spesifikke kredittverdighetsdata som tas i betraktning som en del av risikovurderingen, kan variere fra land til land.

### **Merk**

Landsspesifikk informasjon om de kredittopplysningsbyråene vi samarbeider med og hvilke opplysninger som vurderes, finner du på [„Informasjon om enkeltland“](#).

Under avgjørelsen om de tilbudte betalingsformene blir det tatt hensyn til de totale kostnadene til den konkrete betalingsformen for Zalando, samt tilgangen til betalingsmåten i gjeldende land. Dermed kan det forekomme at vi ikke tilbyr bestemte betalingsformer for kundene, som er forbundet med høyere kostnader, risikoer eller høyere returkvoter for oss, som typisk overgjennomsnittlig mange returnerer (for eksempel returkvoter på mer enn ca. 70 %) eller det blir oppgitt svært små bestillinger. Tilpassing av de tilgjengelige betalingsformene fører til lavere returkvoter, noe som er mer bærekraftig og økonomisk. Samtidig er det fortsatt mulig for kundene våre å bruke våre tjenester, for hver kunde får minst tilbudt en betalingsform og kan dermed utføre kjøpet.

Tapsrisikoen vurderes i form av en estimert verdi, separat for hver betalingsform. Hvis risikovurderingen er positiv, kan vi tilby deg bruk av alle de betalingsformene vi har. Ellers vil vi bare tilby noen av betalingsformene. Faktorer som kan påvirke muligheten for å benytte en betalingsform kan være:

- Kombinasjonen av navn og adresse er ukjent. Dette kan forekomme etter en skrivefeil, flytting, inngåelse av ekteskap eller ved endring av kommunegrenser.
- Du har angitt en leveringsadresse, hentestasjon eller firmaadresse som avviker fra fakturaadressen.
- Du har ubetalte fakturaer.
- Det har tidligere vært problemer med betalingen av enkelte betalingsformer.

Risikovurderingen vil ikke gjøre at du ikke får noe tilbud om betalingsform. Hvis du ikke er fornøyd med de betalingsformene vi tilbyr deg, kan du klage skriftlig per brev eller e-post til [personvern@zalando.no](mailto:personvern@zalando.no). Da vil vi gjøre en revurdering basert på din argumentasjon.

**Lovhjemmel:** Det rettslige grunnlaget for behandlingen av opplysningene dine er artikkel 6 (1) b i GDPR, ettersom det er nødvendig for å gjennomføre nødvendige tiltak før kontraktsinngåelse, og artikkel 6 (1) f i GDPR, som er basert på vår berettigede interesse i å unngå misligholdsrisiko.

## **Kredittopplysninger**

I tillegg til de opplysningene som foreligger Zalando Payments GmbH, brukes det kredittinformasjon i form av score-verdier fra eksterne kredittopplysningsbyråer. Score-verdier er statistisk estimerte verdier om fremtidig risiko for manglende betaling fra en person og angis med et tall, vanligvis i prosent. For dette formål videresender Zalando Payments GmbH de personopplysningene som trengs for å gjøre en kredittvurdering (vanligvis for- og etternavn, adresse og eventuelt personnummer (i land der dette kreves)) til det eksterne byrået. Da kan også adresseopplysningene tas med i beregningen av score-verdien. På grunnlag av opplysningene vi har sendt dem, gjennomfører kredittopplysningsbyrået en matematisk-statistisk vurdering av kredittverdigheten din i forhold til den aktuelle bestillingen.

### **Merk**

Informasjon om hvilke kredittopplysningsbyråer vi samarbeider med i ditt land, finner du under [„Informasjon om enkeltland“](#). Hvis du ikke finner ditt land her, gjør vi ikke kredittvurderinger i ditt land.

Avhengig av resultatet av kredittvurderingen, dvs. om den er positiv eller negativ, gir vi deg forslag til betalingsformer så du kan fortsette og avslutte handelen.

Hvis du ikke er enig i dette, kan du klage skriftlig eller på e-post til [personvern@zalando.no](mailto:personvern@zalando.no). Da vil vi gjøre en revurdering basert på din argumentasjon.

**Lovhjemmel:** Det rettslige grunnlaget for kredittsjekken som er beskrevet ovenfor, er artikkel 6 nr. 1 bokstav b i GDPR, ettersom den er nødvendig for å gjennomføre nødvendige tiltak før avtaleinngåelse. Til tross for dette utføres denne behandlingen av opplysningene dine på grunnlag av artikkel 6 (1) f i GDPR, basert på vår og andre brukeres berettigede interesse i å unngå betalingsmislighold, oppdage og forebygge svindel og etterforske straffbare handlinger.

Før slike databehandlingsoperasjoner finner sted, kan de ovennevnte opplysningene dine brukes til å teste effektiviteten til den respektive prosedyren og/eller det respektive samarbeidet.

## **2.5. Formidling av data om åpne krav til inkassotjenesteleverandører**

I tilfelle du har utestående fakturaer som ikke er oppgjort, kan vi samarbeide med tjenesteleverandører for å sende ut påminnelsesbrev for betaling. Hvis utestående gjeld ikke gjøres opp til tross for gjentatte betalingspåminnelser, kan vi overføre dataene som kreves for å igangsette en inkassotjenesteleverandør med det formål å inndrive gjelden. Alternativt kan vi selge gjelden til en inkassotjenesteleverandør som deretter kan sende inn et krav i sitt eget navn. Informasjon om hvilke bedrifter som bestilles med inkassotjenesteytelser, finner du under [„Informasjon om enkeltland“](#).

**Lovhjemmel:** Lovhjemmel for formidling av data i rammen av tillittsmannsinkrevning er art. 6 avsnitt 1 b) GDPR; overføring av data i forbindelse med salg av fordringer er basert på art. 6 avsnitt 1 f) GDPR.

## **2.6. Reklame og markedsforskning, dataanalyse**

Vi bruker personopplysningene dine og innsikt om dine preferanser og interesser til reklame og markedsforskning og i forbindelse med dataanalyser. Formålet er spesielt:

- Inndeling av forskjellige mål- og brukergrupper i markedsforskningsammenheng (brukersegmentering).
- Forståelse av forskjellige målgrupper og deres brukervaner og shoppinginteresser.
- Få forståelse for brukernes demografi, interesser, innkjøps- og brukervaner og å markedsføre denne kunnskapen i reklameøyemed ovenfor tredjepart.
- Gjenkjenne trender innen mote og online-shopping på et tidlig tidspunkt.
- Reklame til eksisterende kunder.
- Direkte reklame, f.eks. i form av nyhetsbrev.
- Planlegging, gjennomføring og vurdering av reklame som bruker målgruppens interessefelt (personalisert reklame).
- Kunnskap om hvordan tjenestene våre brukes (bruksanalyse).
- Markedsføring av denne kunnskapen i forbindelse med reklametjenester for reklamekunder.

#### Info

Reklametjenester hos Zalando tilbys også gjennom Zalando Marketing Services GmbH. [Her kommer du til Zalando Marketing Services GmbH nettside](#)

Vi bruker lagrede data til målrettede dataanalyser. For eksempel analyserer vi brukernes kjøpsmønster med hjelp av sammenslåtte (aggregerte), statistiske, av-personaliserte (anonymiserte) profildata eller data som bare kan tilordnes personer etter flere operasjoner (pseudonymiserte profildata) samt innkjøpsdata og enhets- og påloggingsdata for å forstå og analysere handelen. Dette gir oss anonym eller pseudonym kunnskap om brukernes generelle oppførsel.

Når vi behandler dataene dine gjør vi en avveining i forhold til vår og eventuelle tredjeparts berettigede interesse (dette kan være en reklamepartner eller en forhandler som deltar i Zalandos partnerprogram). Zalandos eller en tredjeparts berettigede interesse av databehandlingen fremkommer av de forskjellige formålene og er, dersom ikke annet er angitt, konkurransemessig og økonomisk betinget.

#### Googles behandling av personopplysningene din

Vær oppmerksom på at Google også behandler dataene dine når de bruker tjenestene deres til egne markedsføringsformål, og de ikke dekkes av denne personvernerklæringen. Vi har ikke mulighet til å påvirke databehandlingen hos Google. I denne forbindelse henviser vi deg til personvernreglene til Google:

- [Google's Privacy Policy](#)

**Lovhjemmel:** Forutsatt at du har gitt ditt samtykke til behandling av persondata til formålene som beskrives ovenfor, er dette hjemlet i art. 6 avsn. 1 - a i EUs personvernforordning (samtykke). I andre tilfeller hjemles databehandlingen i art. 6 avsn. 1 - f i EUs personvernforordning; vår berettigede interesse ligger i formålene som ble nevnt ovenfor.

#### 2.7. Produkt- og teknologiutvikling

Vi bruker personopplysningene dine til produkt- og teknologiutvikling, inkludert utvikling og forbedring av personaliserte tjenester. Til dette bruker vi aggregerte, pseudonymiserte eller anonymiserte data og maskinelle algoritmer fra vår egen forskning, som gir oss estimerte verdier, prognoser og analyser av brukernes interesser. Vi kan f.eks. utvikle en app som foreslår produkter som passer til dine interesser og behov, og som kan finne stiler og produkter som passer til de interessene du faktisk har. Databehandlingen i forbindelse med produkt- og teknologiutvikling gjennomføres i hovedsak til følgende formål:

- Utvikling og forbedring av personaliserte tjenester og teknologi for dataanalyse, reklame og personalisert netthandel.
- Utvikling av teknologier og konsepter for bedring av IT-sikkerhet, hindre bedrageri og bedre datasikkerhet, f.eks. med pseudonymiserings-, krypterings- og anonymiseringsteknikker.
- Utvikling og kontroll av tekniske løsninger for optimalisering av forretnings- og logistikkprosesser.
- Innsikt om kundene for trene opp våre maskinlæringsmodeller, mer nøyaktige anbefalinger og enda bedre kundeopplevelser.

**Lovhjemmel:** Behandlingen av opplysninger om deg som en del av vår produkt- og teknologiutvikling er hjemlet i art. 6 avsn. 1 - f i EUs personvernforordning; vår berettigede interesse er formålene som beskrives ovenfor.

## 2.8. Økonomisk styring og optimalisering

Vi formidler og behandler personopplysningene dine slik det er nødvendig i administrative og logistiske prosesser og til optimalisering av forretningsprosessene i Zalando-gruppen, for å gjøre dem mer effektive og retts sikre og å kunne etterkomme våre forpliktelser i henhold til avtaler og lovverk (f.eks. krav til oppbevaring iht. handels- og skatterett). Zalando-gruppen har mange systemer og teknologi som brukes i fellesskap. Derfor kan vi gi deg rimelige, sikre, enhetlige og gode personaliserte tjenester. Og derfor får de forskjellige foretakene i Zalando-gruppen tilgang til personopplysningene dine hvis det er nødvendig for å oppfylle de formålene som framgår av denne personvernerklæringen.

### Eksempel

- Hvis du tar kontakt med Zalando kundeservice, blir forespørselen din sendt videre til Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG og behandlet der. Die Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG er ansvarlig for Zalando-gruppens kundeservice i det tysktalende området. Dersom det er nødvendig for å kunne behandle saken din, kan en medarbeider hos Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG få tilgang til personopplysninger om deg som ligger lagret hos andre Zalando-foretak - f.eks. bestillingsdata (f.eks. for å avklare i spørsmål i forbindelse med en retur).

Databehandling for økonomisk styring og optimalisering omfatter også disse formålene:

- Gjennomføring og forbedring av kundeservice.
- Hindre og oppklare straffbare handlinger.
- Opprettholdt sikkerhet og drift av IT-systemene våre.
- Behandling av rapporter om produkter og annet innhold.

**Lovhjemmel:** Behandlingen av opplysninger om deg som en del av vår økonomiske styring og optimalisering er hjemlet i art. 6 avsn. 1 - f i EUs personvernforordning; her ligger våre berettigede interesser i formålene som ble nevnt ovenfor. Når personopplysningene dine lagres som følge av lovpålegg, f.eks. skattelovens krav til oppbevaring eller kontroller i forbindelse med hvitvasking av penger, er dette hjemlet i art. 6 avsn. 1 - c i EUs personvernforordning.

## 2.9. Muliggjøre interaksjoner mellom brukere og moderere brukernes eget innhold

Zalando lar brukere publisere spesiallaget og/eller opplastet innhold innenfor rammen av visse tjenester for bestemte mottakere, grupper av mottakere eller tredjeparter, noe som kan tillate slutninger om deres identitet, for eksempel (men ikke utelukkende) ved å dele innholdet med tredjeparter for å muliggjøre gjensidig samhandling og kommunikasjon. Dermed lar Zalando mottakerne av innholdet kommunisere og

samarbeide med hverandre, for eksempel ved å dele innholdet videre med tredjeparter, ved å gi vurderinger (f.eks. ved å "like") og/eller følge brukeren.

Zalando kan gjennomgå og begrense dette innholdet for å sikre at det overholder **retningslinjene for fellesskapet** fastsatt av Zalando og gjeldende lovbestemmelser («moderering»). Vi bruker også eksterne tjenesteleverandører til denne modereringen. Disse tjenesteleverandørene gjennomgår innholdet, blant annet ved hjelp av kunstig intelligens (KI). KI-støttet analyse muliggjør rask og effektiv identifisering av potensielt problematisk innhold, for eksempel innhold som bryter med **retningslinjene for fellesskapet** eller er ulovlig. Dataene dine vil kun bli behandlet i den grad det er nødvendig for moderering.

**Rettslig grunnlag:** Det rettslige grunnlaget for behandling av dataene dine med henblikk på samhandling er artikkel 6 (1) (b) i personvernforordningen (GDPR) og, uten hensyn til dette, artikkel 6 (1) (f) i personvernforordningen (GDPR), dersom behandlingen er nødvendig for våre overordnede legitime interesser for formålene angitt ovenfor.

For behandling knyttet til moderering er det rettslige grunnlaget vår legitime interesse i å sikre sikkerheten, funksjonaliteten og juridisk samsvar for tjenestene våre (art. 6 (1) (f) i personvernforordningen (GDPR)).

## 2.10. Med ditt samtykke

Hvis du har gitt ditt samtykke til at vi behandler dine personopplysninger, er det først og fremst dette samtykket som er grunnlaget for databehandlingen vi gjennomfører. Hvilke data som behandles på grunnlag av et samtykke, avhenger av hva du ga ditt samtykke til. Typiske formål kan være:

- Bestilling av et nyhetsbrev.
- Deltakelse i spørreundersøkelser eller markedsforskningsstudier.
- Innsamling og publisering av produktvurderinger.
- Behandling av spesielt sensible data som inneholder opplysninger om f.eks. din politiske oppfatning, religion eller livssyn eller helse.
- Opptak av telefonsamtaler du evt. har med vår kundeservice.
- Formidling av personopplysningene dine til tredjepart eller til et land utenfor EU.
- Posisjonsdataene dine vil evt. behandles av Google Maps, f.eks. for å kunne vise deg hvor det nærmeste hentepunktet for bestillingen din er.

### Tilbakekallelse

Du kan når som helst trekke tilbake samtykket med virkning framover i tid; gjør dette per e-post, brev eller faks.

Forutsatt at tjenesten støtter denne funksjonen, kan du endre eller tilbakekalle samtykke til å motta nyhetsbrev og andre meldinger i Preference Center. Lenken til Preference Center finner du i alle nyhetsbrevene. Dessuten finner du også alltid en avmeldings-link.

Mer informasjon finner du på [„Hvilke personvernrettigheter har jeg?“](#).

## 2.11. Andre formål

Hvis personvernloven tillater det, kan vi bruke personopplysningene dine til nye formål, som gjennomføring av dataanalyser eller videreutvikling av tjenestene og innholdet vi tilbyr, uten samtykke fra deg. Forutsetningen er at de nye formålene er forenelige med formålene for den opprinnelige datalagringen. For

eksempel kan utviklingen på det juridiske eller tekniske området og nye forretningsmodeller og -tjenester føre med seg nye databehandlingsbehov.

### 3. Personaliserte tjenester

Å fastlegge og utvikle personaliserte funksjoner og tjenester for deg har høy prioritet hos oss. Vi tilbyr deg en individuell shopping-opplevelse og tilbud som er helt tilpasset dine interesser -uavhengig av sted, tid og enheten du bruker. Behandling av opplysningene om deg for personalisering av tjenestene våre inngår derfor som en fast del av tilbudet vårt.

**[Mer / Mindre]**

#### Eksempler

- Hvis du lager deg en ønskeseddel mens du surfer på Zalando, kan du senere se og endre den på Zalando nettsiden.
- Hvis du søker etter produkter på Zalando nettsiden, lagrer vi søket ditt. Neste gang du søker noe på Zalando nettsiden eller i appen, kan vi da først vise deg de resultatene som sannsynligvis er mest relevante for deg.
- Når du legger et produkt i varekurven kan vi på grunnlag av tidligere bestillinger og returer du har gjort, gi deg en anbefaling om hvilken størrelse du bør velge.
- Hvis du abonnerer på nyhetsbrevet vårt, kan vi vise deg produkter som passer til ting du har bestilt før.
- Når vi anbefaler deg nye produkter tar vi også hensyn til bestillinger du har gjort tidligere.

#### 3.1. Hva er personaliserte tjenester?

Med personaliserte tjenester kan vi tilby deg bedre, mer praktiske og sikrere tjenester. Til dette bruker vi opplysninger vi har lagret om deg til å trekke konklusjoner om hvilke behov og interesser du har. På dette grunnlaget kan vi tilby deg innhold som er mer relevante i forhold til de behovene og interessene du har. Du har selvfølgelig fremdeles tilgang til alt sidene våre inneholder. Med personaliseringen ser du det mest relevante innholdet raskere eller det presenteres spesielt (f.eks. som individuelle produktanbefalinger).

#### 3.2. Hvorfor trenger jeg en kundekonto?

De fleste av de personaliserte tjenestene våre krever at du oppretter en kundekonto, så vi kan lagre alle opplysningene om deg på ett, sentralt sted.

#### 3.3. Hvilke data lagres på kundekontoen min?

På kundekontoen lagres opplysninger vi samler om deg samt kundenummeret (customerID). Kundenummeret er et tilfeldig generert tall, som ikke inneholder noen form for personopplysninger. Personopplysningene dine kobles sammen med kundenummeret for å kunne legge det inn på kundekontoen. I tillegg fungerer kundenummeret som pseudonym.

#### 3.4. Hvilke data brukes til personalisering?

Valget av personalisert innhold skjer i utgangspunktet utfra alle data som er lagret på kundekontoen din. Dette kan kombineres med innsikt fra dine aktiviteter i våre tjenester for å få en mer helhetlig forståelse av dine preferanser og interesser.

Hvis det brukes enhets- eller påloggingsdata som ikke er lagret på kundekontoen din, blir de pseudonymisert for bruk til personalisering (dvs. i sammenheng med kundenummeret ditt, men ikke i sammenheng med navnet ditt eller andre identifiserbare profildata) for tiden tjenesten brukes.

Vi bruker **ikke**:

- Opplysninger om betalingsevne
- Opplysninger i forbindelse med kampanjer og spørreundersøkelser
- Jobbsøknader
- Meldinger (f.eks. fra kundeservice)

### 3.5. Dine valgmuligheter

På kundekontoen din kan du til enhver tid se de fleste opplysningene vi har lagret om deg. Du kan endre disse opplysningene etter behov. På den måten kan du påvirke personifiseringen av Zalandos anbefalingssystem, f.eks. om du oppgir personlige preferanser. Dette kan du gjøre hvis du går til Din konto > Data og personvern > Preferanser for anbefalinger > Profilinformasjon.

Noter: Innstillingen «Profilinformasjon» er en virtuell bryter som gir deg kontroll over egne preferanser om personifisering.

## 4. Informasjon om nettsider og apper

Vi bruker personopplysningene dine når vi gir deg tilgang til Zalando nettsider og apper. I tillegg til enhets- og påloggingsdataene som oppstår hver gang disse tjenestene brukes, er typen data som behandles og formålet med behandlingen avhengig av på hvilken måte du bruker de funksjonene og tjenestene vi tilbyr. I tillegg bruker vi data som oppstår når tjenestene våre er i bruk for å finne ut hvordan online-tilbudet vårt anvendes. Vi bruker denne informasjonen bl.a. som en del av shopping-personaliseringen, for å forbedre tjenestene våre og for personalisert reklame.

**[Mer / Mindre]**

### 4.1. Tilbydere

Hvem som er ansvarlig for å tilby en tjeneste finner du under "om oss" på den aktuelle nettsiden eller i appen.

### 4.2. Hvilke opplysninger lagres?

I utgangspunktet lagrer vi alle data som du gir oss direkte gjennom tjenestene våre.

#### **Enhets- og påloggingsdata**

Hver gang du går inn på en av serverne våre oppstår det enhets- og påloggingsdata som lagres i såkalte server-loggfiler. IP-adressen de inneholder anonymiseres straks økten er avsluttet og lagring ikke er nødvendig for at den aktuelle nettsiden skal fungere korrekt.

Hvis funksjonen er tilgjengelig og aktivert på enheten din, registrerer vi også nummeret på enheten (f.eks. en såkalt reklame-ID hvis du er på en android enhet; en Ad-ID hvis du har en apple-enhet). Denne enhets-IDen kommer fra produsenten av operativsystemet ditt og kan brukes av nettsider og apper for å presentere innhold med utgangspunkt i brukervanene dine. Hvis du ikke ønsker dette, kan du når som helst deaktivere denne funksjonen i nettleserinnstillingene på enheten din.

## **Login**

For brukere som registrerer seg for en kundekonto eller en annen tjeneste, oppretter vi en passordbeskyttet, personlig tilgang. Hvis du ikke logger deg ut igjen med login-dataene dine, vil du forbli logget inn på de fleste av tjenestene våre. Avhengig av typen tjenester brukes det informasjonskapsler (cookies) eller en tilsvarende teknologi. Denne funksjonen gjør at du kan bruke noen av tjenestene våre uten å måtte logge deg inn på kundekontoen. Av sikkerhetsgrunner må du likevel angi passordet ditt hvis du vil forandre på profildataene eller sende en bestilling. Du finner mer informasjon på [„Personifiserte tjenester“](#).

## **Sosiale plug-ins**

Tjenestene våre kan inneholder sosiale plug-ins ("plug-ins") fra forskjellige sosiale media. Med hjelp av disse plug-ins kan du f.eks. dele innhold eller anbefale produkter til andre. Plug-ins er deaktivert som standard og sender ingen data. Plug-ins aktiveres med et klikk på en menyknapp (f.eks. "aktivere social media"). Den deaktiveres med et nytt klikk på den samme knappen. Når plug-ins er aktivert setter nettleseren din opp en direkte forbindelser med serveren til det aktuelle sosiale nettverket. Innholdet i plugin-en overføres direkte fra det sosiale mediet til nettleseren din og inkluderer det i nettsiden. Når plug-ins inkluderes, mottar det sosiale mediet informasjon om at du har gått inn på en av sidene våre og kan registrere enhets- og påloggingsdataene dine. Hvis du er logget inn på et sosialt nettverk, kobler det besøket til kontoen din. Hvis du interagerer med plug-ins, f.eks. klikker "liker" på Facebook eller skriver en kommentar, sender nettleseren din denne informasjonen rett til det sosiale nettverket og lagres der. For informasjon om hvilke data som sosiale media samler og hvordan de brukes samt hvilke rettigheter og muligheter du har til å beskytte din privatsfære , finner du i personvernpolicyen til hvert enkelt sosialt nettverk. De passende lenkene finner du lenger nede. Selv om du ikke er logget inn på et sosialt nettverk, kan nettsider med aktive sosiale plug-ins sende data. Aktivert plug-in gjør at det settes en informasjonskapsel med en ID hver gang nettsiden besøkes. Fordi nettleseren din uoppfordret sender denne informasjonskapselen hver gang det opprettes forbindelse med et nettverk, kan nettverket prinsippet opprette en profil på hvilke nettsider brukeren som hører til denne ID-en har besøkt. Og det ville også kunne være mulig å koble denne ID-en til en person - f.eks. ved senere innlogging på det sosiale nettverket.

### **Sosiale plug-ins fra Facebook**

På noen av nettsidene våre har vi plug-ins fra det sosiale mediet facebook.com, som drives av Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA („Facebook“). Lenken til Facebooks personvernerklæring finner du her: [Facebook personvernerklæring](#).

### **Sosiale plug-ins fra Twitter**

På noen av nettsidene våre har vi plug-ins fra det sosiale mediet Twitter, som drives av Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA („Twitter“). Lenken til Twitters personvernerklæring finner du her: [Twitter personvernerklæring](#).

## **Sosiale plug-ins fra Pinterest**

På noen av nettsidene våre har vi plug-ins fra det sosiale mediet Pinterest, som drives av Pinterest Inc., 635 High Street, Palo Alto, CA, USA („Pinterest“). Lenken til Pinterests personvernerklæring finner du her: [Pinterest personvernerklæring](#).

## **Sosiale logins**

I noen av tjenestene våre kan det vær mulig å registrere deg direkte med sosiale-media-profilen din. Hvis du vil gjøre bruk av denne muligheten, blir du først sendt videre til det aktuelle sosiale mediet. Der blir du bedt om å logge deg inn med brukernavn og passord. Vi kjenner selvfølgelig ikke til påloggingsdataene dine. Hvis du allerede er logget inn, utelates dette. Deretter forteller det aktuelle sosiale mediet deg hvilke data som formidles til oss (f.eks. offentlig profil, venneliste, e-post adresse og aktuelt bosted). Med disse opplysningene oppretter vi en kundekonto - selvfølgelig uten at vi lagrer listen over vennene dine. Det vil ikke finnes noen bestående lenke mellom kundekontoen din og kontoen du har på det sosiale mediet. I tillegg får vi nettverksdata fra eierne av de sosiale nettverkene.

## **Shopping-personalisering**

Til shopping-personaliseringen bruker tjenestene våre de enhets- og påloggingsdataene som oppstår i brukertrafikkanalysen. Avhengig av typen tjeneste anvender vi her vanlig tracking-teknologi med tracking-piksler og identifiseringskapsler eller sammenlignbare IDer (såkalt tagging). Utover dette kan reklamepartnerne våre også registrere enhets- og påloggingsdataene dine, og sende oss informasjon om dine interesser og demografiske data (som alder, kjønn, region) mens du er inne og bruker tjenestene våre. På den måten kan vi tilby deg reklame og/eller spesielle tilbud som passer til interessene dine (f.eks. produktanbefalinger som konsentrerer seg om at du bare har sett på sportssko de siste dagene). Vi har som mål å gjøre tilbudet vårt så attraktivt som mulig for deg og å gi deg reklame for ting du interesserer deg for. Selvfølgelig har du fremdeles tilgang til alt innhold og alle funksjoner. Denne onsite-optimaliseringen gjør det mulig for oss å først vise deg innhold og funksjoner som er relevant for deg. Onsite-optimaliseringen skjer automatisk når systemene våre registrerer at en bruker flere ganger har søkt etter produkter og innhold i bestemte kategorier.

### **Få vite mer**

Mer informasjon finner du på [„Hvordan bruker Zalando mine persondata til reklame?“](#)

Hvis du ikke ønsker at Zalandos annonsepartnere skal bruke enheten din for tilgang til data knyttet til optimalisering av et nettsted, kan du klikke på «Lagre innstillinger» under innstillinger for cookies (informasjonskapsler) – uten å velge kategorien «Markedsføring». Har du valgt denne kategorien tidligere, kan du når som helst fjerne valget:

- Klikk på «Innstillinger for cookies» (informasjonskapsler) nederst på Zalandos nettsted, eller klikk på «Datasporing» på Zalando Lounges nettsted. Ta bort krysset for kategorien «Markedsføring» og klikk på «Lagre innstillinger» for å bekrefte.
- I appen kan du gjøre endringen i «App-innstillinger» under «Datasporing».

## **Om informasjonskapsler**

Zalandos nettsider bruker informasjonskapsler. Du må ikke si ja til informasjonskapsler for å besøke disse nettsidene. Men vi gjør oppmerksom på at nettsidene ikke alltid fungerer optimalt hvis du sier nei til

informasjonskapsler. Noen nettlesere har også en innstilling for å velge nei til informasjonskapsler, mens andre spør om samtykke først.

#### Hva er informasjonskapsler (cookies)?

Informasjonskapsler er små tekstfiler som nettleseren din lagrer og som deler enkelte innstillinger og data med serveren vår.

Man skiller stort sett mellom to forskjellige typer informasjonskapsler; såkalte økt-cookies, som slettes så snart du lukker nettleseren din og midlertidige/permanente cookies, som lagres i lang tid/permanent på datamaskinen din. Denne lagringen hjelper oss til å tilpasse nettsidene og tjenestene våre og gjør dem lettere å navigere på for deg. For eksempel lagres noe av det du skriver inn, så du ikke må gjøre det på nytt hele tiden.

Informasjonskapslene som brukes på nettsidene våre kan komme fra Zalando eller fra en reklamepartner. Hvis du ønsker å akseptere informasjonskapsler fra Zalando, men ikke fra reklamepartnerne våre, kan du velge "Blokkere informasjonskapsler fra tredjeparter" i nettleseren din. Du vil kunne finne opplysninger om hvordan du aviser nye og sletter eksisterende informasjonskapsler under "hjelp" i menyen til nettleseren din. Vi anbefaler deg å logge deg helt ut fra nettsidene våre hvis du bruker en felles computer som aksepterer informasjonskapsler og flash-kapsler.

Vi bruker tre typer informasjonskapsler:

- Nødvendige informasjonskapsler: Disse informasjonskapslene trengs for sikkerhet, god navigering og generell bruk av nettsiden. Det er for eksempel disse informasjonskapslene som gjør at du kan fortsette å handle etter at du har lagt noe i handlekurven. Nødvendige informasjonskapsler lagrer opplysninger og innstillinger så du slipper å skrive dem inn på nytt. De legger også til rette for at sidens innhold stemmer overens med interessene dine. Uten slike nødvendige informasjonskapsler kan ikke nettsiden brukes fullt ut.
- Informasjonskapsler for statistikk: Disse informasjonskapslene registrerer data fra gjeldende enhet og pålogging for å analysere bruken av Zalandos nettsider, hvilke deler av siden som klikkes på (surfing), hvor raskt innholdet lastes inn, og om det skjer en teknisk feil. Disse informasjonskapslene inneholder bare anonymiserte- eller pseudonymiserte opplysninger for å gjøre forbedringer på siden, finne ut hva som interesserer brukerne og måle effektiviteten av Zalandos reklamer. Statistikk-kapsler kan blokkeres uten at det påvirker navigering eller bruk av nettsiden.
- Informasjonskapsler for markedsføring (sponing): Disse informasjonskapslene inneholder identifikatorer og registrerer data fra gjeldende enhet og pålogging for å gjøre reklamen personlig på Zalandos nettsider. Reklamepartnerne som driver med reklamenettverk på nett, registrerer data fra gjeldende enhet og pålogging på Zalandos nettsider. På den måten kan vi også på andre nettsider tilby personlig reklame basert på interesser («retargeting»). Markedsføringskapsler kan blokkeres uten at det påvirker navigering eller bruk av nettsiden. Men hvis du blokkerer disse informasjonskapslene, vil handleopplevelsen og reklamene bli mindre personlige.

For Zalando Shopen har vi laget landsspesifikke oversikter over alle informasjonskapslene som brukes. Du finner dem under „[Henvvisninger til enkelte nettsider](#)“.

### 4.3. Informasjon om apper

#### **App stores / installering**

Zalandos apper finner du på eksterne plattformer, såkalte app-stores (f.eks. Google Play og Apple App Store). Nedlasting derfra forutsetter at du er registrert i app-storen. Zalando har ingen innflytelse på hvordan opplysningene dine behandles når du registrerer deg og bruker disse app-storene. Driveren av den aktuelle app-storen er eneste ansvarlige. Ved behov ber vi deg informere deg direkte hos operatøren av app-storen.

## **Dele innhold**

Hvis operativsystemet ditt har en egen funksjon for deling av innhold i apper, kan du hente den via dele- eller anbefale-knappen i appen vår, for å dele innhold eller anbefale produkter til andre. Avhengig av funksjonene i enheten / operativsystemet ditt, og hvordan du har konfigurert enheten, kan du også bruke sosiale nettverk til å dele.

Vi minner om at deling fra vår app skjer i operativsystemet. Vi mottar ingen informasjon om mottakerne eller innholdet i det du kommuniserer. Du får mer informasjon om delingsfunksjonen og konfigureringsmulighetene hos produsenten av enheten du bruker.

Hvilke sosiale nettverk du kan bruke for å dele innhold, avhenger av hvilke steder du er medlem og hvilke innstillinger du har gjort på kontoen og enheten. Mer informasjon finner du i personvernpolicyen til det sosiale nettverket du bruker.

## **Posisjonsavhengige tjenester**

Noen av appene våre bruker lokaliseringstjenesten i enheten din til å registrere posisjonsdata. Dette skjer for at appen skal kunne tilby deg tjenester og innhold som er tilpasset stedet du befinner deg. For eksempel kan en app vise deg forretninger i omgivelsene og foreslå produkter som passer til været der du oppholder deg. Hvis du tillater appen å bruke lokaliseringstjenesten, vil stedet du oppholder deg regelmessig sendes til oss. Vi bruker ikke disse dataene til å lage bevegelsesprofiler.

## **Push-tjeneste**

Appene våre kan gi deg push-meldinger om spesielle hendelser eller temaer, også når appen ikke er i aktiv bruk. Push-meldinger er meldinger direkte fra appene. Hvis du ikke ønsker dette, kan du når om helst deaktivere push-tjenesten i innstillingene på enheten og i appen.

Hvis du aktiverer push-tjenesten, får enheten din tilordnet en egen push-ID. Uten denne push-ID er det av tekniske grunner ikke mulig å sende deg push-meldinger. Push-IDene er krypterte, tilfeldige tallrekker.

## **Systemrettigheter**

For enkelte funksjoner må appene våre ha tilgang til grensesnitt og data i enheten din. Avhengig av hvilket operativsystem du bruker, krever dette eventuelt godkjenning fra deg. Nedenfor forklarer vi hvilke rettigheter (der det er relevant) appen vår evt. vil spørre om og hvilke funksjoner som krever slike. Du kan når som helst endre innstillingene for rettigheter i enheten din.

- Lokalisering / posisjonsdata Tilgang til lokaliseringstjenesten i enheten må autoriseres før en app kan gå inn og bruke posisjonen din. Hvis du ikke tillater tilgangen, vil det ikke være mulig/bare være begrenset mulig å gi deg innhold utfra posisjonen du befinner deg i.
- Meldinger / push-meldinger: Bruk av push-tjenester krever godkjenning. Enkelte enheter har godkjenning aktivert som standard for alle apper.

- Tilgang til lagrede bilder: Godkjenning kreves for at en app skal kunne gå inn på et lagret bilde (lese-tilgang) eller lagre et bilde som er tatt med appen på enheten din (skrive-tilgang).
- Kamera: Godkjenning er nødvendig for at en app skal kunne bruke kameraet på enheten din, for å ta et bilde eller lese en QR-kode. En app kan bare bruke kameraet når du går inn på denne funksjonen i appen.
- Hente mobile data (iOS) eller tilgang til alle nettverk og nettverksforbindelser (Android): Når du installerer eller bruker enkelte apper vil du få spørsmål om godkjenning av at internettforbindelsen til enheten din (wifi eller dataforbindelse) brukes til å overføre data. Denne godkjenningen kreves for å overføre innhold fra appen til serveren vår - f.eks. i forbindelse med et søk.
- Endre eller slette innhold på USB-minne/SD-kort og lese innhold på USB-minne/SD-kort: Du må godkjenne at appen legger igjen data i minnet på enheten din eller på en ekstern, tilkoblet enhet - eller at appen henter data derfra. En app henter utelukkende ut data som ble lagret i sammenheng med bruken av appen.

#### 4.4. Online reklame/retargeting

Zalandos nettsider og apper inneholder informasjonskapsler og annen sporingsteknologi fra partnere som driver med reklamenettverk på nett. Det gjelder hvis du har sagt ja til informasjonskapsler for markedsføring. Dette åpner opp for at reklamepartnerne kan registrere data fra gjeldende enhet og pålogging fra deg og tilby personlig reklame etter dine interesser, også når du er inne på nettsider og apper hos andre (f.eks. reklame som tar utgangspunkt i det du så på da du var inne på Zalandos nettside).

Mer informasjon finner du på [„Hvordan bruker Zalando mine persondata til reklame?“](#)

Du kan når som helst deaktivere bruken av personopplysningene dine for retargeting:

- Ta bort krysset i kategorien «Markedsføring» under «Innstillinger for cookies» (informasjonskapsler) nederst på Zalandos nettsted eller «Datasporing» på Zalando Lounges nettsted. I appen kan du gjøre endringen i «App-innstillinger» under «Datasporing».
- For andre nettsider og apper kan du også deaktivere retargeting fra deltagende online-reklamenettverk på deaktiveringssiden til European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA): [Deaktivere annen reklame](#).

#### 4.5. Brukertrafikkanalyse

Alle tjenestene vi tilbyr bruker kjent tracking-teknologi for analyse av enhets- og påloggingsdata. På den måten får vi vite hvordan tilbudet vårt brukes av brukerne. Vi bruker id-kapsler og sammenlignbare identifikatorer. På denne måten får vi f.eks. vite hvilke innhold og emner som er mest populære, på hvilke tidspunkt tjenestene søkes, i hvilke regioner (brutt ned til kommune) tjenestene våre brukes mest og hvilke nettlesere og enheter de som besøker sidene bruker.

I sammenheng med analyser av brukertrafikken gjennomfører vi også sporadiske såkalte A/B-tester. A/B-tester er en egen type brukertrafikkanalyse. A/B-testing (også kalt split-testing) sammenligner to versjoner av en nettside eller app, for å se hvilken versjon som fungerer best, er mest populær eller lar brukerne raskest finne det de søker. Ved å opprette en versjon A og en versjon B og teste begge versjonene, får man data som letter og påskynder arbeidet med å forandre tjenester og innhold.

Hvilke tracking-tools vi bruker på nettsidene og appene våre, finner du under "[Henvisninger til enkelte nettsider](#)".

Du kan hindre at data samles inn for bruksanalyse via analytiske informasjonskapsler hvis du tar bort krysset i kategorien for informasjonskapsler. Hvis du tidligere har valgt denne kategorien, kan du når som helst fjerne valget:

- Du finner disse innstillingene nederst på Zalandos nettsted under «Innstillinger for cookies» (informasjonskapsler) eller på Zalando Lounges nettsted under «Datasporing». I appen kan du gjøre endringen i «App-innstillinger», under «Datasporing».

## 5. Informasjon om fansider på sosiale media

Zalando har fansider på de sosiale nettverkene Facebook og Instagram (såkalte "fansider"). Vi legger ut og deler innhold, tilbud og produktanbefalinger på fansidene våre. Nettverksoperatørene registrerer hvordan du bruker fansidene med hjelp av informasjonskapsler og annen, tilsvarende teknologi hver gang du er inne på en fanside på Facebook eller Instagram. Fanside-operatørene kan se generell statistikk om interesser og demografiske trekk (f.eks. alder, kjønn, region) hos de som besøker fansidene. Når du bruker sosiale nettverk, vil typen, omfanget og formålet med å behandle disse opplysningene stort sett bestemmes av operatøren av det sosiale nettverket.

### [Mer / Mindre]

#### 5.1. Tjenestetilbyder / ansvarlig part

Den Zalando-bedriften som er ansvarlig for å levere innholdet til en fanside, står angitt under impressumet på fansiden det gjelder.

De sosiale nettverkene Facebook og Instagram tilbys begge fra Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Irland ("Facebook").

Når du kommuniserer direkte med oss via fansider eller deler personlig innhold med oss, er vi hos Zalando ansvarlig for behandlingen av opplysningene dine. Databehandling til analyseformål (Page Insights) utgjør et unntak som beskrives nedenfor; i dette tilfelle er vi felles ansvarlige med Facebook.

#### Facebooks behandling av personopplysningene din

Husk at Facebook også bruker opplysningene de samler inn til sine egne formål, og de ikke dekkes av denne personvernerklæringen. Vi har ikke mulighet til å påvirke databehandlingen hos Facebook. Vi refererer til hvert enkelt sosialt nettverks egne personvernerklæringer:

- [Facebook's Data Policy](#)
- [Instagram's Privacy Policy](#)

#### 5.2. Hvilke opplysninger samles inn?

Når du er inne på fansidene våre, samler Zalando inn all kommunikasjon, innhold og annen informasjon du gir oss direkte, f.eks. hvis du legger ut noe på en fanside eller du sender oss en privat melding. Hvis du har en profil på det sosiale nettverket, kan vi selvfølgelig se det du legger ut der; brukernavnet ditt, profilinformasjonen og det innholdet du legger ut offentlig. Du finner mer om dette på "[Hvilke data er det Zalando behandler?](#)".

## **Bruksanalyse (Page Insights)**

Hvis du kommuniserer med en fanside, vil Facebook bruke informasjonskapsler og annen liknende teknologi for å spore hvordan du beveger deg på fansiden. På den måten får de som står bak en fanside såkalt "Page Insights". Page Insights inneholder kun statistisk, anonymisert informasjon om de som besøker fansiden, og kan derfor ikke relateres til en spesiell person. Vi har ikke tilgang til de personopplysningene som Facebook bruker til å opprette Page Insights ("Page Insights data"). Utvalg og behandling av Page Insights-data skjer utelukkende hos Facebook.

Page Insights gir oss informasjon om hvordan fansidene våre brukes, hvilke interesser gjestene våre har og hvilke emner og innhold de helst ser på. Det gjør at vi kan optimalisere aktivitetene på fansiden, f.eks. ved å tilpasse oss til interessene og brukervanene til gjestene våre når vi planlegger og velger innhold.

Zalando og Facebook deler ansvaret for behandlingen av personopplysningene dine for Page Insights. Til dette formål har vi og Facebook inngått en avtale om hvilket foretak som skal oppfylle kravene til personvern som finnes i GDPR når det gjelder Page Insights databehandling.

### **Mer om Page Insights**

Her kan du se avtalen vi har inngått med Facebook:

[https://www.facebook.com/legal/terms/page\\_controller\\_addendum](https://www.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum)

Facebook har laget et sammendrag av de viktigste delene i avtalen (inkl. en liste over Page Insights data) for deg:

[https://www.facebook.com/legal/terms/information\\_about\\_page\\_insights\\_data](https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data)

**Rettsgrunnlag:** Hvis du har gitt ditt samtykke til bruk av Page Insights-opplysninger til Facebook, finnes rettsgrunnlaget i art. 6 (1)a GDPR (samtykke). Ellers er bruken hjemlet i artikkel 6 (1) f GDPR; vår berettigede interesse er begrunnet med formålene som er nevnt ovenfor.

### **5.3. Hvilke personvernrettigheter har jeg?**

Selvfølgelig gjelder de personvernrettighetene som beskrives under "[Hvilke personvernrettigheter har jeg?](#)" også i sammenheng med fansidene våre.

I sammenheng med behandlingen av dine Page Insights-opplysninger med Facebook, har vi avtalt med Facebook at Facebook i første rekke er ansvarlig for å gi deg informasjon om hvordan Page Insights-opplysningene dine behandles og å gi deg mulighet til å gjøre bruk av rettighetene du har iht. GDPR. (f.eks. retten til å protestere). Du finner mer informasjon om personvernrettighetene dine i sammenheng med Page Insights og hvordan du kan bruke dem ovenfor Facebook her:[https://www.facebook.com/legal/terms/information\\_about\\_page\\_insights\\_data](https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data)

### **Tips**

Du kan også henvende deg til Zalando hvis du lurer på noe; vi videreformidler spørsmålet ditt til Facebook.

## **6. Nyhetsbrev**

Vi tilbyr deg forskjellige nyhetsbrevtjenester som inkluderer

- Inspirasjonsinnhold slik som oppdatering om merker, trender, tilbud, salg, kategorier;
- Påminnelser f.eks. når prisen for en ting på ønskelisten din settes ned, hvis ting i posen glemmes eller hvis du spurte om en størrelsespåminnelse;
- Undersøkelser som f.eks. prøver å finne ut om du likte tingene du kjøpte;
- Personlige anbefalinger om ting vi tror du vil like basert på tidligere bestillinger og søkeadferd;
- Oppdateringer fra påvirkere eller merker som du følger på siden vår.

Hvis du har meldt deg på nyhetsbrev, vil du motta noen av nyhetsbrevtjenestene som beskrevet over (avhengig av omfanget av abonnementet ditt). Det finnes også tjenestespesifikke nyhetsbrev som er integrerte deler av en spesiell tjeneste.

Du vil f.eks. bare motta nyhetsbrevet Lounge by Zalando hvis du er medlem av shoppingklubben Lounge by Zalando. Du vil trenge et Lounge by Zalando-nyhetsbrev slik at du kan få informasjon om aktuelle, kortvarige tilbud og benytte fordelene med shoppingklubben.

## [Mer / Mindre]

### 6.1. Hvordan registrerer jeg meg?

Når vi sender ut våre meldepliktige nyhetsbrev (slik som nyhetsbrevet fra Zalando-butikken), bruker vi den såkalte "double opt-in"-prosedyren (dobbeltt samtykke) eller "single opt-in"-prosedyren (enkelt samtykke) (avhengig av land), dvs. at vi bare sender deg nyhetsbrevet hvis du har gitt eksplisitt forhåndsgodkjenning til at vi aktiverer nyhetsbrevet. Hvis det kreves dobbelt samtykke i landet ditt, må du også ha bekreftet at e-postadressen du har delt med oss, tilhører deg. Vi vil derfor sende deg en melding via e-post og be deg om å bekrefte at du er eieren av e-postadressen du har delt med oss ved å klikke på en av lenkene i denne e-posten. Vi kan se bort fra dette tiltaket hvis du allerede har bekreftet for oss på denne måten i en annen forbindelse, at denne e-postadressen er din.

Du kan endre innstillingene for nyhetsbrevtjenesten når som helst. For Zalando-butikken og Lounge by Zalando kan du velge innstillingene i det tilsvarende preferansesenteret ([www.zalando.\[locale\]/messameldinger](http://www.zalando.[locale]/messameldinger) for Zalando-butikken og <https://www.zalando-lounge.de/myaccount/newsletter> for Lounge by Zalando) - besøk preferansesenteret slik at vi kan svare på dine ønsker og interesser på best mulig måte.

Noen ganger kan du også motta e-post-påminnelser hvis du har lagt ting i handlevognen uten å sjekke ut. Hvis du ikke ønsker å motta disse varslene, kan du administrere preferansene dine ved å logge inn på profilen din og velge bort avkrysningsboksen "Enhetsvarsler" i kategorien "Dine nyhetsbrev".

Videre kan du motta kommersielle meldinger fra Zalando (underlagt konkurranselovgivning), f.eks. individuelle anbefalinger etter ditt siste kjøp, uten at du abonnerer på et nyhetsbrev. Du kan finne mer informasjon om dette under "[Individuelle produktanbefalinger via e-post og push-service](#)".

For å gi deg et mer personlig innhold samler Zalando også data basert på hvordan du bruker Zalando og tjenestene som tilbys. Hvis du f.eks. åpner nyhetsbrevet vårt ofte, vet vi at du er interessert i dem og vil kunne gi deg det du trenger både når det gjelder hyppighet og innhold i e-postene.

### 6.2. Avbestilling

Hvis du ikke lenger ønsker å motta e-poster fra oss, kan du melde deg av når som helst via avmeldingslenken som finnes i alle nyhetsbrev eller i alle kommersielle meldinger du får fra oss. Du kan også sende en melding i tekstform (f.eks. e-post, telefaks, brev) til Zalando-avdelingen som er ansvarlig for det aktuelle nyhetsbrevet. Der hvor det finnes preferansesentere (som for Lounge by Zalando og Zalando Shop), kan du også melde deg av nyhetsbrevet i preferansesenteret.

Kontakt oss gjerne på [personvern@zalando.no](mailto:personvern@zalando.no) hvis du vil melde deg av eller du opplever et problem.

#### Avmelding fra nyhetsbrev

Hvis du ønsker å melde deg av nyhetsbrevet fra Zalando-butikken, kan du bruke lenken som du finner i hver nyhetsbrev-e-post. Hvis du også abonnerer på nyhetsbrev som sendes av en annen Zalando-butikk slik som Lounge by Zalando eller Zalando Outlets, følger du avmeldingslenken i disse nyhetsbrevene eller kontakter [personvern@zalando.no](mailto:personvern@zalando.no) for å melde deg av alle nyhetsbrev. Vi ber deg være oppmerksom på at selv om du melder deg én Zalando-butikk-tjeneste, betyr ikke dette at du automatisk er avmeldt fra alle andre tjenester.

### 6.3. Hvilke opplysninger lagres?

Hvis du abonnerer på et nyhetsbrev, lagrer vi IP-adressen din midlertidig. Vi lagrer også tidspunktet for inngått avtale om abonnement og bekreftelse av abonnement. På denne måten kan vi vise til at du faktisk abonnerer, og identifisere eventuell uautorisert bruk av e-postadressen. Vi deler ut et tilfeldig generert ID-nummer (nyhetsbrev-ID), og vi bruker det for å melde deg av nyhetsbrevet dersom du ber oss om det.

Vi samler data fra gjeldende enhet og bruk når du kommuniserer med nyhetsbrev, automatisk utsendte e-poster og varsler. Nyhetsbrevet inneholder lenker til bildefiler som er lagret på våre nettservere for slike vurderinger. Når du åpner et nyhetsbrev, laster e-post-programmet inn disse bildefilene fra Zalandos nettserver. Vi samler data fra gjeldende enhet og tilgang under et tilfeldig generert ID-nummer (nyhetsbrev-ID), men vi bruker ikke det til å identifisere deg uten ditt samtykke. På denne måten kan vi se om og når et nyhetsbrev ble åpnet. Lenkene i nyhetsbrevene inneholder også nyhetsbrev-ID, slik at vi kan se hvilket innhold som er lest. For å gjøre kommunikasjonen personlig samler vi data om åpning og klikking for å sende relevant informasjon til deg. Vi samler data for nyhetsbrev-ID og kobler nyhetsbrevets abonnement til kundekontoen din for å gjøre nyhetsbrevets innhold personlig iht. interesser og bruksvaner. Vi gjør det også for å lage en statistisk analyse av hvordan brukerne benytter nyhetsbrevet som tjeneste.

Denne personifiseringen av handel er en integrert del av nyhetsbrevet fra Zalandos butikk.

Du kan også deaktivere bildevisning i e-post-programmet. I slike tilfeller vil du imidlertid ikke få se hele nyhetsbrevet.

## 7. Individuelle produktanbefalinger på e-post og push-service

I forbindelse med våre tjenester gir vi informasjon og tilbud fra Zalando på grunnlag av dine interesser. Du kan motta et begrenset antall individuelle produktanbefalinger, undersøkelser og forespørsler om vurdering av produkter fra oss uansett om du abonnerer på et nyhetsbrev eller ikke. I henhold til lovbestemte vilkår bruker vi helst dataene fra dine tidligere bestillinger for å velge individuelle produktanbefalinger.

**[Mer / Mindre]**

Du kan også finne mer informasjon om personliggjøringen av individuelle anbefalinger under "[Personlige tjenester](#)".

Hvis du ikke ønsker å motta individuelle produktanbefalinger fra oss via e-post, kan du protestere mot dette når som helst ved å klikke på avmeldingslenken som finnes i alle e-poster, eller ved å sende en e-post til [personvern@zalando.no](mailto:personvern@zalando.no). Varsler kan deaktiveres i Zalando-appen hvis du går til Din konto > App-innstillinger > Varslinger og slår den virtuelle bryteren til «av».

## 8. Kuponger

Data som overføres i sammenheng med bruk av en Zalando-kupong ved en bestilling, brukes til å kontrollere og behandle bestillingen og å levere og godskrive kupongen. Dette omfatter å lagre og behandle opplysninger i sammenheng med bruken av kupongen, spesielt med tanke på å hindre bedrageri.

### [Mer / Mindre]

For dette lagrer vi i tillegg disse dataene:

- Utskrivingsdato
- Kupongverdi
- Kupongkode
- Personaliseringsdata (som oppgitt)
- Navn på kupongen (ved personlige kuponger)
- Tidspunkt for innløsning
- Navn på den som bruker kupongen og kundekonto-IDen for innløsningskontoen.

## 9. Hvordan bruker Zalando mine persondata til reklame

Vi og rekamepartnerne våre bruker personopplysningene dine til personalisert reklame som du får i Zalandos tjenester og på nettsidene og appene til reklame våre. Til dette bruker vi og partnerne våre kjent internetteknologi. På denne måten kan vi fokusere reklamen og gi deg tilbud som faktisk er av interesse for deg. Vi bruker personalisering og presentasjon av nye produkter til å møte brukernes behov og gi deg en personlig shoppingopplevelse som gjør at du vil fortsette å være interessert i tjenestene våre.

### [Mer / Mindre]

#### Eksempel

Hvis du søker etter sportssko på nettsiden til en Zalando reklamepartner, tar vi hensyn til denne informasjonen i søkefunksjonen i Zalando Shop. I rubrikken "sko" viser vi deg først sportssko eller vi anbefaler deg sportssko allerede i feeden. Hvis du opplyser om preferansene dine på kundekontoen eller du allerede har kjøpt sportsartikler hos oss, kan vi ta hensyn til dette når vi kommer med anbefalinger.

### 9.1. Reklameformater og -kanaler

Med til reklameformatene som Zalando og Zalandos reklamepartnere bruker, hører presentasjoner i Zalando Shop (i forb. med onsite- og in-app-optimalisering), annonser i sosiale nettverk (f.eks. Facebook Ads, Instagram Ads, YouTube Video Ads) og reklameflater som formidles via Zalandos online-reklamenettverk, som f.eks. DoubleClick by Google.

## Zalando Marketing Services GmbH

Reklametjenester hos Zalando tilbys også gjennom Zalando Marketing Services GmbH. [Her kommer du til Zalando Marketing Services GmbH nettside](#)

Zalando selger aldri persondata. Når reklamekundene våre bestiller et Zalando reklameformat hos Zalando Marketing Services GmbH, mottar de ikke data som kan brukes til å kontakte deg hvis du ikke uttrykkelig har gitt din tillatelse. Reklamekundene våre mottar bare anonyme, aggregerte rapporter med informasjon om effektiviteten og rekkevidden av reklametjenestene vi tilbyr. Disse rapportene baseres på Zalando Marketing Services GmbHs egen registrering; til dels tar de også hensyn til samlingsrapporter som vi får fra reklamepartnerne våre og sosiale nettverk. De kan f.eks. vise hvordan reklamen vår påvirker salget i forskjellige kundegrupper.

### 9.2. Informasjonen vi bruker til å definere målgrupper

For å definere målgrupper bruker vi vår egen kunnskap fra analyser av bruks- og kjøpsmønsteret til brukerne våre, og vi anvender vår egen forskning på brukersegmentering til å analysere brukerdataene vi har lagret. Når vi gjør dette, tar vi særlig hensyn til kundedata som vi har samlet inn. Slike data omfatter aggregerte-, pseudonymiserte- eller anonymiserte kjøpsdata, søk, interessedata og demografiske profildata samt enhets- og påloggingsdata.

#### Eksempel

En målgruppe kan f.eks. være: "Kvinner mellom 25 og 35 år, som er opptatt av mote og interesserer seg for sport og har bestilt et produkt fra Adidas i løpet av det siste året".

Reklamepartnerne våre har også mulighet til å gi oss sine egne data for brukersegmentering. Reklamepartnerne våre må forplikte seg til utelukkende å formidle aggregerte, krypterte data som er anonyme for Zalando og ikke kan knyttes til en bestemt person eller bruker i Zalando Shop. Enkelte målgrupper defineres utfra søkene som brukerne gjør. Det er tilfelle når reklamen bare skal vises for brukere som nylig har vært inne på en bestemt nettside eller har søkt etter spesielle innhold.

### 9.3. Hvordan bruker vi denne informasjonen til online reklame i Zalando Shop og andre tjenester hos Zalando

Vi bruker informasjonen ovenfor i sammenheng med onsite-optimalisering for å gi deg relevante anbefalinger og innhold når du leter etter et produkt, leser feeden din eller går inn på en produktgruppe. Onsite- og in-app optimalisering baseres på informasjonkapsler og liknende teknologi for pseudonym registrering av enhets- og påloggingsdata. Disse opplysningene brukes ikke til å identifisere deg som person, men utelukkende til en anonymisert analyse av hvordan du bruker nettsiden. Personopplysningene dine blir aldri permanent kombinert med andre data vi har om deg. Med denne teknologien kan vi vise deg produkter og/eller spesielle tilbud og tjenester, som velges utfra informasjon vi får fra enhets- og påloggingsdataene dine (f.eks. reklame som tar utgangspunkt i at det bare ble søkt etter sportsklær de siste dagene).

Hvis du ikke ønsker at våre annonsepartnere skal samle inn data fra gjeldende enhet og tilgang, klikker du på «Lagre innstillinger» i innstillingene for informasjonkapsler – uten å velge kategorien «Markedsføring». Hvis du tidligere har valgt denne kategorien, kan du når som helst fjerne valget:

- Klikk på «Innstillinger for cookies» (informasjonskapsler) nederst på Zalandos nettsted, eller klikk på «Datasporing» på Zalando Lounges nettsted. Ta bort krysset for kategorien «Markedsføring» og klikk på «Lagre innstillinger» for å bekrefte. I appen kan du endre dette i «App-innstillinger» under «Datasporing».

Noter at du får gjerne mindre personlig innhold og tjenester hvis du gjør dette.

#### 9.4. I sosiale nettverk

Når vi gjør reklame i sosiale nettverk (f.eks. YouTube, Facebook, Instagram), har vi mulighet til å gi opplysninger om brukerne av Zalando Services (f.eks. enhets- og påloggingsdata, reklame- og kapsel-ID, e-post adresser) som vi tror at passer inn i en målgruppe eller har de riktige egenskapene (f.eks. alder, region, interesser) hos en reklamekunde, videre til et sosialt nettverk i kryptert form.

Det sosiale nettverket vil da - enten på oppdrag fra oss eller med samtykke fra brukeren det gjelder - dekode dataene de har fått fra oss og presentere brukeren (forutsatt at hun har en konto der) for reklame i tråd med den brukeravtalen hun har med det sosiale nettverket.

Hvis du ikke ønsker at vi skal behandle opplysninger om deg for personlig reklame i sosiale medier, kan du deaktivere videreføring av personopplysningene hvis du tar bort krysset i kategorien for markedsføring. Har du tidligere sagt ja til den kategorien, kan du når som helst fjerne valget:

- Klikk på «Innstillinger for cookies» (informasjonskapsler) nederst på Zalandos nettsted, eller klikk på «Datasporing» på Zalando Lounges nettsted. Ta bort krysset for kategorien «Markedsføring» og klikk på «Lagre innstillinger» for å bekrefte.
- I appen kan du endre dette i «App-innstillinger» under «Datasporing».

Eventuelt har du også mulighet til å deaktivere bruken av personopplysningene dine til personalisert reklame i de sosiale nettverkene du bruker direkte hos den enkelte tilbyder. Ta direkte kontakt for mer informasjon:

Facebook (Facebook, Instagram):

- [Informasjon om Facebook reklame](#)
- [Annonsenstillinger for Facebook](#)

Google (Google-reklamenettverk, YouTube, Google-søk):

- [Informasjon om Google reklame](#)
- [Annonseinnstillinger for Google](#)

#### 9.5. På reklameflater som formidles via online-reklamenettverk (retargeting)

Reklamepartnere som opererer et online-reklamenettverk kan sette informasjonskapsler og tilsvarende teknologi i Zalando Shop og på nettsider og apper til andre tilbydere for anonymt å registrere brukeroppførsel utfra enhets- og påloggingsdata. Disse reklamepartnerne bruker registrerte data for å bedømme med hvilken sannsynlighet du tilhører den målgruppen vi ønsker å nå og tar hensyn til dette i valget av annonser på de reklameflatene som online-reklamenettverket tilbyr. Denne vanlige internetteknologien kalles retargeting. Retargeting gjør det mulig å vise deg relevant reklame og å måle effektiviteten og rekkevidden av reklamemiddelet samt å kontrollere reklamepartnerens avregning av kampanjen.

Mer informasjon finner du hos operatørene av de forskjellige reklameflatene og hos online-reklamenettverkene som formidler disse oppdragene. Du finner en oversikt over reklamepartnerne og anvisninger om deaktivering på "[Henvisninger til enkelte nettsider](#)".

Du kan når som helst deaktivere bruken av personopplysningene dine for retargeting:

- Ta bort krysset i kategorien «Markedsføring» under «Innstillinger for cookies» (informasjonskapsler) nederst på Zalandos nettsted eller «Datasporing» på Zalando Lounges nettsted. I appen kan du gjøre endringen i «App-innstillinger» under «Datasporing».
- For nettsidene og appene våre kan du også deaktivere retargeting fra deltagende online-reklamenettverk på deaktiveringssiden til European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA): [Deaktiver annen reklame](#).

## 10. Hvem gis personopplysningene mine videre til?

Zalando formidler personopplysningene dine bare dersom det er tillatt etter norsk eller europeisk personvernlovgivning. Vi arbeider tett sammen med enkelte tjenesteytere, f.eks. innen kundeservice (f.eks. callsentere), teknisk service (f.eks. serveroperatører) eller logistikk (f.eks. pakkeforetak som DHL). Disse tjenesteyterne har bare tillatelse til å behandle dataene om deg på oppdrag fra oss og på spesielle betingelser. Når vi bruker dem for oppdragsgjennomføring får de tilgang til personopplysningene dine i den grad og det tidsrom som kreves for å levere den ønskede tjenesten. Hvis du handler hos en Zalando-partner vil vi formidle enkelte kjøpsdata til Zalando-partneren (f.eks. navn og leveringsadresse), så Zalando-partneren kan levere ut varen du har bestilt.

**[Mer / Mindre]**

### 10.1. Foretak i Zalando gruppen

Zalando-gruppen har mange systemer og teknologi som brukes i fellesskap. Det gjør at vi kan gi deg rimeligere, bedre, sikrere, mer enhetlig og interessant service. Og derfor får de foretakene i Zalando-gruppen som trenger dem for å oppfylle våre forpliktelser iht avtaler og lovverk eller for å oppfylle sin funksjon i Zalando-gruppen, tilgang til personopplysningene dine.

#### Eksempler

- Hvis du tar kontakt med Zalando kundeservice, blir forespørselen din sendt videre til Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG oder die Zalando Customer Care International Se & Co. KG og behandlet der. Disse to Zalando-foretakene er ansvarlige for kundeservice i Zalando-gruppen. Hvis det er nødvendig for å behandle saken sin, kan disse Zalando-foretakene få tilgang til personopplysninger som andre Zalando-foretak har lagret om deg, f.eks. bestillingsopplysninger.
- Når du legger inn en bestilling, blir bestillings- og betalingsopplysningene videresendt til Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH er ansvarlig for betalingsavvikling i Zalando-gruppen.

### 10.2. Leveringstjeneste

Bestillingene leveres ut av eksterne fraktfirmaer (f.eks. DHL). Disse tjenesteleverandørene får disse opplysningene fra oss så de kan levere pakkene:

- navnet ditt
- leveringsadressen
- evt. postnummeret (hvis du ønsker å hente bestillingen på en DHL-hentestasjon)

- evt. e-postadressen din eller telefonnummeret ditt (hvis transportøren varsler deg via e-post eller telefon om for eksempel den beregnede leveringsdatoen eller for å gi deg PIN til hentestedet)

### 10.3. Partnere av Zalandos partnerprogram, merker og vareprodusenter

I Zalando partnerprogram har andre forhandlere (Zalando-partnere) mulighet til å selge produktene sine (Zalando partnerartikler) gjennom Zalando Shop. I sammenheng med Zalando partnerprogram fungerer Zalando Shop som en salgsplattform der kjøpsavtaler formidles. Under alle Zalando partnerartikler står teksten "salg og levering fra vår partner" samt navnet på Zalando-partneren.

Hvis du bestiller en Zalando partnerartikkel, vil den vanligvis sendes direkte fra den aktuelle Zalando-partneren. For dette formidler vi kjøpsdataene til Zalando-partneren. De inneholder:

- Detaljer om de bestilte Zalando partnerartiklene
- navnet ditt
- leveringsadressen
- evt. postnummeret ditt (hvis bestillingen skal leveres på et hentested)

Dersom det er nødvendig for å kunne levere artikkelen til deg, vil vi i noen tilfeller / i enkelte land også gi e-post adressen eller telefonnummeret ditt til partneren vår.

Selv om du kjøper en artikkel fra en Zalando-partner, er Zalando fortsatt ansvarlig for behandlingen av personopplysningene dine. Personopplysningene dine behandles hverken sammen med eller på oppdrag fra en Zalando-partner. Zalando sørger for at partnerne i Zalando partnerprogrammet ikke får kontroll over behandlingen av personopplysningene dine. Hvis du kjøper artikler eller varer fra en Zalando-partner, vil Zalando bare gi partneren tilgang til opplysningene ovenfor, som Zalando-partneren trenger for å oppfylle forpliktelsene han har ovenfor deg, dvs. vanligvis for å kunne levere varen du har kjøpt. Når Zalando gir en Zalando-partner tilgang til personopplysningene dine, har vi sørget for at avtalen med partneren sikrer at personopplysninger bare brukes til formålene som er angitt ovenfor.

Husk at Zalando-partnere har sine egne personvernbestemmelser. De finner du vanligvis på partnernes sider i Zalando Shop og/eller på partnernes egne nettsider. Zalando er ikke ansvarlig for personvernbestemmelsene eller databehandlingsrutinene til Zalando-partnerne.

Når du legger igjen en vurdering på en av Zalandos plattformer, kan vi videresende vurderingens innhold (f.eks. tekst, antall stjerner og valgt brukernavn) til produsenten eller merkevaren bak produktet du har vurdert. Dette gjelder både produkter som selges direkte av oss og produkter som selges av en partner. Hensikten er å gi merkevaren en anledning til å analysere tilbakemeldingen i tilknytning til kvalitetskontroll og produktutvikling. Merkevaren kan også publisere vurderingen for egne markedsføringsformål (f.eks. på merkevarens eget nettsted). Merkevaren er ansvarlig for videre behandling av data.

### 10.4. Tekniske tjenesteleverandører

For å kunne gi deg de tjenestene du trenger, arbeider vi sammen med leverandører av tekniske tjenester. Med her hører f.eks. Telekom Deutschland GmbH, Salesforce.com EMEA Ltd. eller Amazon Web Services, Inc. Hvis de behandler persondata utenfor EU er det mulig at personopplysningene dine sendes til et land med lavere personvern enn EU. I slike tilfeller påser Zalando at tjenesteleverandøren det gjelder garanterer med avtale eller på annen måte at personvernet opprettholdes på samme nivå.

## 10.5. Betalingstjenester

Zalando tilbyr forskjellige betalingsformer, f.eks. forhåndsbetaling, betaling med kredittkort, PayPal og betaling etter faktura. I den sammenheng kan det formidles betalingsopplysninger til betalingstjenester som vi samarbeider med. Du finner mer informasjon om behandling av personopplysninger hos de eksterne betalingstjenestene i deres egne personvernerklæringer:

- **Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Nederland.** Du finner mer informasjon i Adyens [personvernerklæring](#).
- **American Express Payment Services Limited, avd. Frankfurt am Main, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main, Tyskland.** Du finner mer informasjon i American Express Services Limiteds [personvernerklæring](#).
- **Elavon Financial Services DAC, avd. Tyskland, Lyoner Str. 36, 60528 Frankfurt am Main, Tyskland.** Du finner mer informasjon i Elavon Financial Services DACs [personvernerklæring](#).
- **Worldpay B.V. Claude Debussylaan 16, 6th Floor, 1082 MD Amsterdam, Nederland.** Du finner mer informasjon i Worldpays [personvernerklæring](#).
- **iDeal bei Deutsche Bank AG, avd. Nederland, De Entree 195, 1101 HE Amsterdam, Nederland.** Du finner mer informasjon i Deutsche Banks [personvernerklæring](#).
- **Svea Payments Oy, Mechelininkatu 1a, 00180 Helsinki, Finland.** Du finner mer informasjon i Svea Payments Oys [personvernerklæring](#).
- **BS PayOne by PayOne GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main, Tyskland.** Du finner mer informasjon i PayOne GmbHs [personvernerklæring](#).
- **PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, 2449 Luxemburg, Luxemburg.** Du finner mer informasjon i PayPals [personvernerklæring](#).
- **przelewy24 bei PayPro Spółka Akcyjna, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań og DialCom24 sp. z o.o., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, Polen.** Du finner mer informasjon i przelewy24s [personvernerklæring](#).
- **Klarna Bank AB (publ), Sveavägen 46, 111 34 Stockholm.** Du finner mer informasjon i Klarnas [personvernerklæring](#).

## 10.6. Kredittopplysningsbyråer

Samarbeidet vi har med eksterne kredittopplysningsbyråer på områdene bedrageribekjempelse, valg av betalingsmetode og kredittvurdering skjer lokalt i hvert land for å kunne oppfylle nasjonale krav og sedvane. På [Informasjon om enkeltland](#) finner du informasjon om hvilke eksterne betalingstjenester og kredittopplysningsbyråer vi samarbeider med i hvilke land. Der finner du også personvernerklæringene fra de enkelte betalingstjenestene og kredittopplysningsbyråene.

## 10.7 Inkassotjenesteleverandører

Samarbeidet vi har med eksterne inkassotjenesteleverandører skjer lokalt i hvert land for å kunne oppfylle nasjonale krav og sedvane. På [Informasjon om enkeltland](#) finner du informasjon om hvilke eksterne inkassotjenesteleverandører vi samarbeider med i hvilke land. Der finner du også personvernerklæringene fra de enkelte betalingstjenestene og kredittopplysningsbyråene.

## 10.8. Sosiale media-nettverk

I sammenheng med reklamekampanjer gir vi data videre til operatører av sosiale nettverk på slik måte som loven forutsetter. Mer informasjon finner du på [Hvordan bruker Zalando mine persondata til reklame?](#)

## 10.9. Myndigheter og andre eksterne

Hvis en offentlig-/retts-instans beslutter det, eller som bidrag til straffeforfølgelse eller etterforskning, vil vi gi personopplysningene dine videre til påtalemyndighetene eller andre.

## 10.10. Kunstig intelligens

Vi bruker leverandører av kunstig intelligens for å gi deg bedre produkttilbud og mer personalisert innhold. Om disse leverandørene behandler opplysningene dine utenfor EU, kan dette bety at dine data overføres til et annet land med lavere databeskyttelsesstandard enn i EU. I slike tilfeller vil Zalando sikre at de relevante tjenesteleverandørene garanterer en likeverdig nivå av databeskyttelse.

## 10.11. Samarbeid i konkurranser og kampanjer

Hvis vi gjennomfører konkurranser og kampanjer i samarbeid med andre selskaper, kan personopplysningene som samles inn som en del av konkurransen eller kampanjen, også deles med disse selskapene, for eksempel hvis dette er nødvendig i forbindelse med en konkurranse for å dele ut premien.

# 11. Hvilke personvernrettigheter har jeg?

Under gjeldende forutsetninger sikrer loven deg disse personvernrettighetene: Rett til innsyn (art. 15 GDPR), rett til sletting (art. 17 GDPR), rett til retting (art. 16 GDPR), rett til begrensning av bearbeiding (art. 18 GDPR), rett til dataportabilitet (art. 20 GDPR), rett til å klage til Datatilsynet (art. 77 GDPR), rett til å trekke tilbake samtykke (art. 7 avsn. 3 GDPR) samt rett til innsigelse mot databehandling til bestemte formål (art. 21 GDPR). Hvis du ønsker å gjøre bruk av personvernrettighetene dine, kan du når som helst kontakte vår personvernansvarlige på [personvern@zalando.no](mailto:personvern@zalando.no). Du finner mer informasjon i avsnittet [Kontakt](#). Når det gjelder retten til innsyn og retten til sletting i henhold til art. 15 og 17 i GDPR, kan du også be om fil-/datainformasjon eller be om sletting av kontoen på brukerkontoen din under kontoinnstillingen "Be om eller slett data".

### [Mer / Mindre]

#### Viktige bemerkninger:

- For å være sikker på at opplysningene dine ikke utleveres til utenforstående, ber vi deg legge ved et ID-bevis hvis du kontakter oss på e-post eller brev med **forespørsel om innsyn** i opplysningene vi har lagret om deg.

#### Tips

Her er det vanligvis tilstrekkelig å sende forespørselen fra den e-post adressen du har oppgitt på kundekontoen.

- De fleste opplysningene kan du selv endre i kundekontoen. For alle andre saker ber vi deg kontakte kundeservice.
- Datatilsynets kompetanseområde avhenger av hvor den ansvarlige avdelingen har sine kontorer. Du har imidlertid mulighet til å kontakte en personvernmyndighet (Norge: Datatilsynet) i et hvilket som helst EU-land, som vil sende klagen din videre til riktig myndighet. Ansvarlig myndighet for Zalando

er Berlins ombud for datavern og informasjonsfrihet (Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit), Alt-Moabit 59-61, 10555 Berlin, Tyskland.

- Hvis du har gitt ditt samtykke til behandling av personopplysningene dine, kan du når som helst **kalle den tilbake**. En tilbakekallelse påvirker ikke lovligheten av tidligere gjennomført behandling av personopplysningene dine.
- Du kan når som helst, og uten å angi noen grunn, **motsette deg** at personopplysningene dine behandles for **reklameformål**, inkl. **direktoreklame** (også i form av dataanalyse).
- Hvis vi begrunner behandlingen av personopplysningene dine med en interesseavveining iht. art. 6 avsn. 1 F i EUs personvernforordning (f.eks. deling av kredittinformasjon med eksterne kredittopplysningsbyråer) kan du **klage** på behandlingen. Vi ber om at du begrunner en eventuell klage. I tilfelle av en begrunnet klage kontrollerer vi de faktiske forhold og vil enten avslutte eller tilpasse behandlingen eller informere deg om hvilke tvingende grunner som gjør at vi har rett til å fortsette behandlingen.

## 12. Når slettes opplysningene om meg?

Vi lagrer personopplysningene om deg så lenge som det er nødvendig for å oppfylle de målsetningene som står oppført i denne personvernerklæringen, spesielt for å oppfylle våre forpliktelser iht. avtaler og lovverk. Evt. vil vi lagre personopplysninger også til andre formål, forutsatt at loven tillater lagring til spesielle formål, inkl. som forsvar ved rettslige krav.

### [Mer / Mindre]

Hvis du avslutter kundekontoen din, sletter vi alle opplysninger vi har lagret om deg. Hvis fullstendig sletting av persondata hindres av lovverket eller ikke er påkrevd, vil dataene det gjelder sperres for videre behandling.

#### Hva innebærer sperring?

Når data sperres sørger tekniske og organisatoriske tiltak for at det bare noen få medarbeidere som har tilgang til dataene det gjelder Disse medarbeiderne kan også bare bruke dataene til fastlagte formål (f.eks. fremlegging for skattemyndighetene ved bokettersyn).

Disse tilfellene vil f.eks. medføre sperring:

- Bestillings-, betalings- og eventuelle andre opplysninger underligger vanligvis forskjellige regelverk om oppbevaring (i Tyskland f.eks. handelsloven og skatteloven). Loven forplikter oss til å ha disse opplysningene tilgjengelige for bokettersyn og revisjon i inntil 10 år. Først etter dette kan vi slette dataene det gjelder helt.
- Selv om personopplysningene dine ikke underligger noen lovbestemt oppbevaringsplikt, kan vi flere lovlige tilfeller se bort fra en øyeblikkelig sletting og i stedet først sperre kontoen. Dette gjelder spesielt for tilfeller der vi kan komme til å trenge opplysningene for å kunne avvikle et bestående oppdrag eller i sammenheng med mislighold eller behov for juridisk forsvar (f.eks. ved reklamasjoner). Viktigste kriterium for hvor lenge en sperring kan vare er de lovfaste fristene. Dataene det angår, slettes når foreldelsesfristene er utløpt.

Din brukerkonto vil bli slettet hvis du ber om det, eller ved langvarig inaktivitet (etter 5 år uten kjøp, og hvis det ikke har vært aktivitet på kontoen din i 13 måneder).

Loven tillater at sletting ikke gjennomføres dersom det handler om anonyme eller pseudonymiserte data og slettingen ville gjøre en vitenskapelig eller statistisk behandling umulig eller sterkt begrenset.

## 13. Hvordan beskytter Zalando persondataene mine?

Vi overfører personopplysningene dine sikkert og kryptert. Det samme gjelder for bestillinger og når du logger deg inn. Vi bruker krypteringssystemet SSL (Secure Socket Layer). Videre sikrer vi nettsidene og systemene våre med tekniske og organisatoriske tiltak mot tap, ødeleggelse og uvedkommendes tilgang, manipulering og overføring av opplysninger om deg.

## 14. Endringer i personvernerklæringen

Ved videreutviklingen av nettsidene og appene våre og implementering av ny teknologi for å bedre tjenestene vi tilbyr deg, kan det være nødvendig å gjøre endringer på denne informasjonen om databeskyttelse. Derfor anbefaler vi deg å lese gjennom den fra tid til annen.

## 15. Kontaktpersoner

Under [personvern@zalando.no](mailto:personvern@zalando.no) kan du kontakte vårt personvern-team for generelle spørsmål angående personvern, samt for å håndheve dine rettigheter.

### [Mer / Mindre]

For direkte kontakt med vår personvernansvarlige retter du din forespørsel per post til adressen nevnt nedenfor med henvisningen "Zu Händen der Datenschutzbeauftragten" ("Til personvernansvarlig"):

Datenschutz  
Zalando SE  
Valeska-Gert-Straße 5  
10243 Berlin  
Tyskland

Faks: +49 (0)30 2759 46 93

E-post: [personvern@zalando.no](mailto:personvern@zalando.no)

## 16. Service-spesifikke informasjoner

Vår databehandling kan være forskjellig fra tjeneste til tjeneste. Her finner du informasjon om hvilke service-spesifikke avvik som finnes.

### [Mer / Mindre]

#### 16.1. Zalando Plus

##### Informasjon om stilråd

Hvis du er Zalando Plus-medlem, kan du ta kontakt med våre stylinger og få personlig shopping-service. Først skal du dele dine preferanser når det gjelder mote, anledninger, produktkategorier, produktdetaljer og stil/passform via en kort quiz, deretter skal vi matche deg med en personlig shopper som vil lage en liste med et utvalg av relevante artikler for deg. Vi oppbevarer svarene dine for å forbedre vår servicekvalitet og for bedre å respondere på dine behov innen omfanget av dette kontraktmessige forholdet. Du kan kontakte din personlige shopper ved å svare på en e-post med anbefalinger hvis du har oppfølgingsspørsmål.

Spørreskjemaet og e-postfunksjonen for stilråd er tatt i bruk på grunnlag av artikkel 6 (1. ledd), (1. punktum, bokstav b) i GDPR (EUs personvernforordning) for å levere denne tjenesten som en del av Zalando Plus-medlemskapet. Vi lagrer personopplysningene som er innhentet ved bruk av spørreskjemaet og e-postfunksjonen. Følgende personopplysninger lagres så lenge vi trenger dem til det oppgitte formålet:

- Fornavn og etternavn
- Alder
- Kjønn
- Kles- og skostørrelse (kroppstørrelse, klesstørrelse osv.)
- Bosted:
- Meldinger
- Produktene som er relevante for deg/som du er interessert i, basert på svarene dine på vårt spørreskjema om stil og din bestillingshistorikk

Du finner mer informasjon om kriteriene for å bestemme lagringsperioden i den nedenstående informasjonen om beskyttelse av personopplysninger under punkt 12. [Når blir mine data slettet?](#)

## 16.2. Lounge by Zalando

### **Google Maps**

Lounge by Zalando nettsted bruker tjenesten til Google Maps, som leveres til brukere fra EØS-land og Sveits av Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland, og til alle andre brukere av Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA (til sammen "Google"). Denne tjenesten gjør at Lounge by Zalando-kunder kan finne det nærmeste hentepunktet for bestillinger basert på stedet der de holder til. For at Google Maps skal aktivere denne tjenesten, må nettleseren din koble seg til en server som drives av Google, og denne kan være plassert i USA. Hvis personopplysninger blir overført til USA, har vi inngått standard personvernbestemmelser med Google.

Hvis du henter opp Googles-karttjeneste via nettsiden vår mens du er logget inn med Google-profilen din, kan Google sammenføre denne handlingen med Google-profilen din. Hvis du ikke ønsker denne sammenføringen med Google-kontoen din, må du logge deg ut av Google før du går inn på kontaktsiden vår. Google lagrer dataene dine og bruker dem til reklameformål, markedsforskning og/eller personalisert utforming av Google Maps. Du kan motsette deg dette ovenfor Google.

Du finner mer informasjon om dette i [Googles personvernerklæring](#) og [tilleggsbetingelsene](#) for Google Maps.

**Lovhjemmel for bearbeidelsen:** Lovhjemlet er art. 6 avsn. 1 s, 1 a GDPR på bakgrunn av ditt samtykke.

### **Web Push Notifications**

Vi gir deg muligheten til å abonnere på push-varslinger (fra nettleseren din) for å holde deg oppdatert på de nyeste tilbudene fra Lounge by Zalando. For rent teknisk å kunne sende slike varslinger trenger vi å samle inn personopplysninger om deg. For dette tilbudet samler vi inn opplysninger om nettleser, språkvalg, tidssone, enhet, push-adresse, når nettøkten din startet og hvilke meldinger du har klikket deg inn på.

Opplysningene om deg blir delt med et utenforstående selskap - Urban Airship Inc., 1125 West Burnside, Suite 401, Portland, Oregon/United States. Iht. EUs direktiv 2016/679 gir ikke USA tilstrekkelig beskyttelse av personopplysninger; dette innebærer bl.a. at offentlige institusjoner i USA kan ha rett til innsyn i opplysningene om deg uten at du kan protestere. Lounge by Zalando gjennomfører ekstra tiltak for å sikre et adekvat datasikringsnivå. Dette innebærer bl.a. bruk av instrumenter som standard kontraktsklausuler (Standard Contractual Clauses) slik det forutsettes av EU-kommisjonen.

Du kan når som helst deaktivere varsler i nettleserens innstillinger (f.eks. Chrome, Firefox, Safari). Søk etter menyvalget «Varslinger» og fjern tillatelsen for Zalandos nettsted.

**Rettsgrunnlaget** for dette er at du har gitt ditt samtykke, art. 6 (1) a GDPR.

Opplysningene blir behandlet så lenge det er formålstjenlig.

## 17. Informasjon om enkeltland

Hvordan vi behandler data kan variere fra land til land. Her finner du informasjon om hvilke forskjeller som finnes.

**[Mer / Mindre]**

### 17.1. Tyskland

#### **Tjenesteleverandører for kredittvurderinger**

Tjenesteleverandøren for kredittvurdering av forbrukere i Tyskland er **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München.**

Detaljert informasjon om personvern hos CRIF GmbH iht. art. 14 GDPR, spesielt informasjon om hensikten, formålet med datalagringen, om hvem som mottar dataene og om hvilke rettigheter du har ovenfor CRIF GmbH finner du her: <https://www.crif.de/datenschutz>.

#### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for Tyskland er:

- 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

#### **Test av samarbeid om tiltak for å forebygge svindel**

For å vurdere effektiviteten av samarbeidet vårt med visse leverandører av svindelforebyggende tjenester, kan vi gjennomføre innledende tester. For dette formålet kan Zalando Payments GmbH ("ZPS") dele kundedata (f.eks. navn, e-postadresse, telefonnummer, IP-adresse og teknisk informasjon fra enheten din) med de uavhengige behandlingsansvarlige **Mastercard Europe SA, Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia** og deres datterselskap **Ekata, Inc., 1301 5th Avenue, Suite 1600, Seattle, WA 98101, USA** (til sammen "Mastercard", se [Mastercards personvernpolicy](#)). Mastercard sammenligner disse opplysningene med sine egne datasett og gir ZPS risikovurderinger og andre indikatorer på potensiell svindelaktivitet. ZPS behandler disse opplysningene på grunnlag av sin berettigede interesse i å forhindre svindel (se [Hva bruker Zalando dataene mine til?](#)).

## 17.2. Østerrike

### **Tjenesteleverandører for kredittvurderinger**

Tjenesteleverandøren for kredittvurdering av forbrukere i Østerrike er **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

Detaljert informasjon om personvern hos CRIF GmbH iht. art. 14 GDPR, spesielt informasjon om hensikten, formålet med datalagringen, om hvem som mottar dataene og om hvilke rettigheter du har ovenfor CRIF GmbH finner du her: <https://www.crif.de/datenschutz>.

### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for Østerrike er:

- 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

### **Test av samarbeid om tiltak for å forebygge svindel**

For å vurdere effektiviteten av samarbeidet vårt med visse leverandører av svindelforebyggende tjenester, kan vi gjennomføre innledende tester. For dette formålet kan Zalando Payments GmbH ("ZPS") dele kundedata (f.eks. navn, e-postadresse, telefonnummer, IP-adresse og teknisk informasjon fra enheten din) med de uavhengige behandlingsansvarlige **Mastercard Europe SA, Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia** og deres datterselskap **Ekata, Inc., 1301 5th Avenue, Suite 1600, Seattle, WA 98101, USA** (til sammen "Mastercard", se [Mastercards personvernpolicy](#)). Mastercard sammenligner disse opplysningene med sine egne datasett og gir ZPS risikovurderinger og andre indikatorer på potensiell svindelaktivitet. ZPS behandler disse opplysningene på grunnlag av sin berettigede interesse i å forhindre svindel (se [Hva bruker Zalando dataene mine til?](#)).

## 17.3. Sveits

### **Tjenesteleverandører for kredittvurderinger**

Tjenesteleverandøren for kredittvurdering av forbrukere i Sveis er **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

Detaljert informasjon om personvern hos CRIF GmbH iht. art. 14 GDPR, spesielt informasjon om hensikten, formålet med datalagringen, om hvem som mottar dataene og om hvilke rettigheter du har ovenfor CRIF GmbH finner du her: <https://www.crif.de/datenschutz>.

### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for Sveits er:

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

### **Test av samarbeid om tiltak for å forebygge svindel**

For å vurdere effektiviteten av samarbeidet vårt med visse leverandører av svindelforebyggende tjenester, kan vi gjennomføre innledende tester. For dette formålet kan Zalando Payments GmbH ("ZPS") dele kundedata (f.eks. navn, e-postadresse, telefonnummer, IP-adresse og teknisk informasjon fra enheten din) med de uavhengige behandlingsansvarlige **Mastercard Europe SA, Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia** og deres datterselskap **Ekata, Inc., 1301 5th Avenue, Suite 1600, Seattle, WA 98101, USA** (til sammen "Mastercard", se [Mastercards personvernpolicy](#)). Mastercard sammenligner disse opplysningene med sine egne datasett og gir ZPS risikovurderinger og andre indikatorer på potensiell svindelaktivitet. ZPS behandler disse opplysningene på grunnlag av sin berettigede interesse i å forhindre svindel (se [Hva bruker Zalando dataene mine til?](#)).

#### **17.4. Nederland**

### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for Nederland er:

- 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

### **Test av samarbeid om tiltak for å forebygge svindel**

For å vurdere effektiviteten av samarbeidet vårt med visse leverandører av svindelforebyggende tjenester, kan vi gjennomføre innledende tester. For dette formålet kan Zalando Payments GmbH ("ZPS") dele kundedata (f.eks. navn, e-postadresse, telefonnummer, IP-adresse og teknisk informasjon fra enheten din) med de uavhengige behandlingsansvarlige **Mastercard Europe SA, Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia** og deres datterselskap **Ekata, Inc., 1301 5th Avenue, Suite 1600, Seattle, WA 98101, USA** (til sammen "Mastercard", se [Mastercards personvernpolicy](#)). Mastercard sammenligner disse opplysningene med sine egne datasett og gir ZPS risikovurderinger og andre indikatorer på potensiell svindelaktivitet. ZPS behandler disse opplysningene på grunnlag av sin berettigede interesse i å forhindre svindel (se [Hva bruker Zalando dataene mine til?](#)).

#### **17.5. Belgia**

### **Tjenesteleverandører for kredittvurderinger**

Tjenesteleverandøren for kredittvurdering av forbrukere i Belgia er **Focum Belgium BVBA, Nijverheidsstraat 70, 2160 Wommelgem.**

#### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for Belgia er:

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

#### **Test av samarbeid om tiltak for å forebygge svindel**

For å vurdere effektiviteten av samarbeidet vårt med visse leverandører av svindelforebyggende tjenester, kan vi gjennomføre innledende tester. For dette formålet kan Zalando Payments GmbH ("ZPS") dele kundedata (f.eks. navn, e-postadresse, telefonnummer, IP-adresse og teknisk informasjon fra enheten din) med de uavhengige behandlingsansvarlige **Mastercard Europe SA, Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia** og deres datterselskap **Ekata, Inc., 1301 5th Avenue, Suite 1600, Seattle, WA 98101, USA** (til sammen "**Mastercard**", se [Mastercards personvernpolicy](#)). Mastercard sammenligner disse opplysningene med sine egne datasett og gir ZPS risikovurderinger og andre indikatorer på potensiell svindelaktivitet. ZPS behandler disse opplysningene på grunnlag av sin berettigede interesse i å forhindre svindel (se [Hva bruker Zalando dataene mine til?](#)).

### **17.6. Sverige**

#### **Tjenesteleverandører for kredittvurderinger**

Tjenesteleverandøren for kredittvurdering av forbrukere i Sverige er **Creditsafe i Sverige AB, Box 320, 401 25 Göteborg.**

#### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for Sverige er:

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

### **17.7. Norge**

#### **Tjenesteleverandører for kredittvurderinger**

Tjenesteleverandøren for kredittvurdering av forbrukere i Norge er **Experian AS, Karenslyst Alle 8 B, PO Box 5275 Majorstuen, 0303 Oslo, Norge.**

#### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for Norge er:

- 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

### **Tjenesteleverandører for kredittvurderinger**

Tjenesteleverandøren for kredittvurdering av forbrukere i Finland er **Suomen Asiakastieto Oy, Työpajankatu 10 A, 00580 Helsinki, Finland.**

### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for Finland er:

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

## 17.9. Frankrike

### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for inkassotjenester i Frankrike er:

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

### **Test av samarbeid om tiltak for å forebygge svindel**

For å vurdere effektiviteten av samarbeidet vårt med visse leverandører av svindelforebyggende tjenester, kan vi gjennomføre innledende tester. For dette formålet kan Zalando Payments GmbH ("ZPS") dele kundedata (f.eks. navn, e-postadresse, telefonnummer, IP-adresse og teknisk informasjon fra enheten din) med de uavhengige behandlingsansvarlige **Mastercard Europe SA, Chaussée de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia** og deres datterselskap **Ekata, Inc., 1301 5th Avenue, Suite 1600, Seattle, WA 98101, USA** (til sammen "Mastercard", se [Mastercards personvernpolicy](#)). Mastercard sammenligner disse opplysningene med sine egne datasett og gir ZPS risikovurderinger og andre indikatorer på potensiell svindelaktivitet. ZPS behandler disse opplysningene på grunnlag av sin berettigede interesse i å forhindre svindel (se [Hva bruker Zalando dataene mine til?](#)).

## 17.10. Danmark

### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for inkassotjenester i Danmark er:

- Myntro Collect A/S, Frederiks plads 36, 3, 8000 Århus
- Lowell Danmark A/S, Langmarksvej 57D, 8700 Horsens

## 17.11. Italia

### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for inkassotjenester i Italia er:

- 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. Spania

I Spania kan kundene våre delta i en vennevervingskampanje (kampanjen) og få gavekort og premier i samsvar med kampanjevilkårene. For å benytte deg av dette tilbudet må du dele en unik vervekobling med en venn. Hvis vennen din bestemmer seg for å delta i kampanjen og klikker på vervekoblingen, vil han eller hun bli bedt om å registrere e-postadressen og motta en kobling som gjør at vedkommende kan opprette en konto.

For å klassifisere den nye kunden som din venn slik at vi kan påse at begge kundene oppfyller kravene i kampanjen, må vi behandle følgende personopplysninger:

- Navn,
- e-postadresse og
- leveringsadresse.

**Juridisk grunnlag:** Det juridiske grunnlaget for å behandle personopplysningene slik at vi kan sende gavekort og premier i samsvar med kampanjevilkårene, er artikkel 6(1) b i EUs personvernforordning GDPR. Ellers er databehandlingen basert på artikkel 6(1) f i GDPR, der våre legitime interesser faller sammen med de ovennevnte formålene.

### 17.13. Polen

#### **Tjenesteleverandører for kredittvurderinger**

Tjenesteleverandørene for verifisering av konsumenters betalingsevne i Polen er **CRIF Sp. z o.o., ul. Lublańska 38, 31-476 Krakow og Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej S.A. , ul. Lublańska 38, 31-476 Kraków.**

#### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for inkassotjenester i Polen er:

- 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. Luxembourg

#### **Tjenesteleverandører for inkassotjenester**

Tjenesteleverandører for inkassotjenester i Luxembourg er:

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

## 18. Om informasjonskapsler

Her finner du informasjon om hvilke informasjonskapsler vi bruker. Her kommer du til en oversikt over alle informasjonskapslene vi bruker her [link]