Zalando Política de privacidad

Versión: 10/2026

Esta política de privacidad le ofrece una vista general del procesamiento de sus datos en Zalando. Se aplica a todos los sitios web, aplicaciones y otros servicios ofrecidos por Zalando.

Si tiene alguna pregunta sobre la Política de privacidad o sobre la protección de datos de Zalando, puede dirigirse a nuestro equipo de protección de datos en privacidad@zalando.es. Por favor, envíe también un correo electrónico a nuestro equipo de protección de datos si desea ejercer su derecho a la información, a la eliminación de datos o cualquier otro derecho de protección de datos en virtud de los art. 15-22 del RGPD. Esto incluye la revocación del consentimiento para fines de marketing, la cancelación de la suscripción al boletín, etc. Puede encontrar más información en las secciones ¿Qué derechos de protección de datos tengo? y Personas de contacto.

Cómo leer estas políticas de privacidad: le ofrecemos varias formas de leer esta política de privacidad. En primer lugar, esta sección contiene información básica. Posteriormente, hemos ordenado esta política de privacidad según los temas relevantes y dividida en capítulos individuales. Si ya es todo un «profesional», puede dirigirse directamente a capítulos individuales a través del siguiente menú de selección.

[Menú desplegable - selección de capítulo]

Un breve resumen precede a cada capítulo. Dicho resumen explica brevemente el contenido del capítulo. Si solo desea obtener una vista general rápida de todo el procesamiento de datos, resulta recomendable leer los resúmenes. Si desea familiarizarse con los detalles, puede hacer clic en «Más», debajo del resumen correspondiente. A continuación, verá el contenido completo del capítulo.

Hemos prescindido de las referencias tan a menudo como sea posible. De esta forma, toda la información explicada coherentemente sin importar en qué capítulo se encuentre. Sin embargo, si lee esta Política de privacidad desde el principio hasta el final, podrá detectar texto repetido. No pudimos evitar por completo algunas referencias cruzadas. Por ejemplo, hemos resumido todo el procesamiento de datos específico del país en un capítulo independiente y, por tanto, siempre se debe consultar este capítulo si existe procesamiento de datos específico del país.

A qué servicios y ofertas se aplica esta política de privacidad: la forma en que procesamos sus datos en Zalando es similar para la mayoría de nuestras ofertas. Por lo tanto, esta Política de privacidad se aplica a todos los servicios que proporcionamos a nuestros clientes en Europa. Independientemente de si lo hacemos a través de un sitio web, una aplicación, en tiendas, por teléfono en eventos o a través de redes sociales u otros canales. Para mejorar la comprensión, usamos el término «servicios» para abarcar cualquier «caso normal».

Sin embargo, también hay algunos servicios en los que, excepcionalmente, procesamos sus datos de manera diferente o para fines especiales. Esto puede deberse a la naturaleza de un servicio o a requisitos específicos del país. Si hacemos referencia a dichos casos (es decir, «desviaciones del caso normal»), lo denominamos «específico del servicio» o «específico del país».

Finalmente, debe tenerse en cuenta que Zalando no representa una única empresa. Zalando es un grupo y, por lo tanto, está formado por un gran número de empresas. No todas estas empresas ofrecen servicios o procesan sus datos. Por lo tanto, para simplificar, a continuación solo se mencionan aquellas empresas del grupo Zalando que realmente se encargan del procesamiento de sus datos. Es decir, al referirse a «Zalando», «nosotros» o «nos» se hace referencia a las empresas responsables del grupo Zalando. En concreto, a las siguientes empresas de Zalando:

- 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

Lo que descubrirá en esta política de privacidad:

- Qué información almacena Zalando.
- Qué hacemos con dichos datos y para qué se necesitan.
- Qué derechos y opciones de protección de datos tiene.
- Qué tecnologías y datos utilizamos para personalizar y ajustar nuestros servicios y contenido con el objetivo brindarle una experiencia de compra segura, simple, continua y personalizada.
- Qué tecnologías y datos utilizamos para tareas de publicidad, incluidas las tecnologías de seguimiento utilizadas.

1. ¿Qué datos procesa Zalando?

Zalando ofrece una gran variedad de servicios que puede usar de diferentes maneras. Dependiendo de si se pone en contacto con nosotros en línea, por teléfono, en persona o de cualquier otra manera, y de qué

servicios utilice, se generan diferentes datos desde diferentes fuentes. Comparte mucha de la información que procesamos si utiliza nuestros servicios o se pone en contacto con nosotros, por ejemplo, cuando se registra y proporciona su nombre o dirección de correo electrónico o dirección postal. Sin embargo, también recibimos información técnica sobre dispositivos y acceso que recopilamos automáticamente a medida que interactúa con nuestros servicios. Por ejemplo, puede tratarse de información sobre el dispositivo que está utilizando. Recopilamos más datos a través de nuestros propios análisis de datos (por ejemplo, durante estudios de investigación de mercado y evaluación de clientes). También generamos información basada en los datos recopilados. Además, podemos obtener información sobre usted de terceros, como agencias de crédito y proveedores de servicios de pago.

[Más / Ver menos]

Cuando hablamos de «sus datos», nos referimos a datos personales. Se trata de toda la información que podríamos usar para identificarlo de inmediato o en combinación con otra información. Ejemplos: su nombre, su número de teléfono, su número de cliente, números de pedido o su dirección de correo electrónico. Cualquier información que no nos permita identificarlo (incluso combinándola con otra información), se consideran datos no personales. Los datos no personales también se conocen como datos anónimos. Cuando combinamos sus datos personales con datos anónimos, todos los datos de dicho conjunto se considerarán datos personales. Si eliminamos datos personales de cualquier información o conjunto de datos relacionado con usted, los datos restantes en dicho conjunto ya no se considerarán datos personales. Este procedimiento se denomina anonimización. Básicamente se aplicará: obviamente, puede negarse si le pedimos que nos facilite cierta información personal. Usted decides qué información nos facilita. Sin embargo, es posible que no podamos prestarle los servicios deseados (o no de manera óptima). Por ejemplo, no podemos enviar paquetes sin una dirección de entrega. Si solo se necesita información específica en relación con un servicio (información obligatoria), se lo notificaremos mediante una identificación adecuada.

1.1. Datos del perfil

Los datos de perfil representan información personal y demográfica sobre usted (los denominados datos maestros) y sus intereses individuales, los cuales nos proporciona al registrarse para obtener su cuenta de cliente. Sus datos de perfil incluyen, por ejemplo:

- Su nombre y apellido
- Sus datos de contacto
- Sus preferencias, por ejemplo, en términos de marcas, tipos de productos o estilos
- Información demográfica como sexo, edad y lugar de residencia

La información obligatoria suele ser su nombre, su dirección de correo electrónico y su contraseña. Su dirección de correo electrónico y contraseña constituirán posteriormente sus datos de inicio de sesión.

Para el uso de servicios limitados de pago o personalizados, puede ser necesaria otra información obligatoria, como su fecha de nacimiento o su fórmula de tratamiento (p. ej. para que la página de inicio de Zalando se dirija a usted de forma adecuada a su sexo) o sus marcas y estilos de ropa favoritas.

Los datos de perfil también pueden incluir otra información e intereses personales. Estos pueden recopilarse durante el registro para el servicio o añadirse más tarde. Por ejemplo, si añade posteriormente información voluntaria a su perfil o si desea usar su cuenta de cliente para suscribirse a un servicio que requiere información obligatoria adicional.

Consejo

Si ha iniciado sesión en su cuenta de cliente, podrá ver y, en la mayoría de los casos, modificar los datos de su perfil de forma directa para, por ejemplo, actualizar su dirección tras una mudanza.

1.2. Datos de contacto

Cuando se pone en contacto con nosotros, recopilamos sus datos de contacto. En función de cómo se ponga en contacto con nosotros (por teléfono o correo electrónico), su información de contacto puede incluir su nombre, direcciones postales, números de teléfono, números de fax, direcciones de correo electrónico, detalles de sus perfiles de redes sociales (por ejemplo, obtenemos identificación de Facebook, si se pone en contacto con nosotros a través de Facebook), nombres de usuario y datos de contacto similares.

1.3. Datos de compra

Cuando pide algo en Zalando o compra localmente, por ejemplo, en la tienda Zalando Outlet Store, recopilamos su información de compra. Los datos de compra pueden incluir la siguiente información, según el tipo de venta y el estado del proceso:

- Detalles del pedido (p.ej. número, estado, fecha y hora)
- Detalles de los artículos comprados (nombre, tamaño, color, precio de compra, etc.)
- Detalles del método de pago
- Direcciones de entrega y facturación
- Mensajes y comunicaciones relacionados con las compras (p. ej. declaraciones de revocación, reclamaciones y mensajes del servicio al cliente)
- Estado de entrega y pago, p. ej., «Hecho» o «Enviado»
- Estado de devolución, p. ej., «Completado»
- Detalles de los proveedores de servicios involucrados en la ejecución del contrato (por ejemplo, números de envío de proveedores de servicios de paquetería)

Consejo

En su cuenta de cliente, siempre puede visualizar en cualquier momento sus datos básicos de compra en las secciones «Mis pedidos», «Mis devoluciones» y «Mi libreta de direcciones».

1.4. Datos de pago

Le ofrecemos los métodos de pago habituales en el comercio electrónico, en concreto, el pago por adelantado, tarjeta de crédito, PayPal o factura. Para la ejecución del pago recopilamos los datos de pago que ha proporcionado. Recibimos información de pago adicional de proveedores de servicios de pagos externos y agencias de crédito con quienes colaboramos para realizar pagos y verificaciones de crédito. Solo transferimos a nuestros proveedores de servicios de pago los datos necesarios para el procesamiento de pagos.

Los detalles del pago son, por ejemplo:

- Método de pago preferido
- Direcciones de facturación
- IBAN y BIC o número de cuenta y código bancario
- Datos de la tarjeta de crédito
- Datos de crédito

Los datos de pago también incluyen otra información relacionada directamente con el pago y la verificación de crédito. Esto se refiere, por ejemplo, a la información que los proveedores de servicios de pago externos utilizan para la identificación, como su ID de PayPal (si paga con PayPal).

Zalando Payments GmbH, Hedwig-Wachenheim-Straße 7, 10243 Berlín, Alemania es reponsable de la ejecución del pago, gestión de solicitudes y comprobaciones de crédito en relación con todas las compras de personas individuales en Zalado Shop y otros servicios de pago del grupo Zalando.

Los datos de crédito cuentan con nuestros propios registros de su historial de pagos anterioresa todas las empresas del grupo Zalando y los valores de puntuación obtenidos de las agencias externas de crédito. Los datos de crédito ofrecen información sobre el rendimiento económico estimado y la voluntad de una persona. Esto ayuda a las empresas a evitar impagos cuando los clientes no pueden cumplir o no pueden a tiempo con sus obligaciones de pago. La consideración de los datos de crédito en la selección de métodos de pago también debería impedirnos ofrecer a nuestros clientes métodos de pago que no podemos ofrecerle y que nuestros clientes acepten obligaciones de pago que no pueden cumplir. Normalmente, las denominadas oficinas de crédito determinan los datos de crédito. A partir de diferente información, las agencias de crédito calculan el denominado valor de puntuación, que tiene en cuenta, entre otras cosas, las obligaciones de pago existentes y, en caso necesario, los impagos anteriores. Los valores de puntuación representan estimaciones basadas en estadísticas del riesgo de futuro impago de una persona y se presentan como un valor numérico, como un porcentaje. Tenemos una influencia limitada en el procesamiento de datos por parte de las agencias de crédito externas (por ejemplo, si proporcionamos información a las agencias de crédito sobre obligaciones de pago incumplidas).

La cooperación con los proveedores de servicios de pagos externos y las agencias de crédito se lleva a cabo en función del país con el objetivo de tener en cuenta las características y los requisitos específicos de cada país. En la sección ¿A quién se le envían mis datos? encontrará información sobre los proveedores de servicios de pago externos y en la sección Información específica del país encontrará información sobre las agencias de crédito con los que trabajamos en cada país. Allí también puede encontrar indicaciones especiales de privacidad que le proporcionamos en nombre de los respectivos proveedores de servicios de pago y oficinas de crédito.

1.5. Datos de interés

Al interactuar con nuestros servicios se recogen datos que nos permiten saber qué contenidos, temas, productos, marcas u otros estilos te interesan. Por ejemplo, a partir de los datos de compra, de los contenidos que has guardado en las listas de deseos o en las colecciones que has creado y de tu edad (en la medida en que disponemos de esa informacion), así como a través de la comparación con otros usuarios con características similares, podemos deducir que estilos o categorías de productos te interesan. De esta manera podemos presentarte en primer lugar los productos que sean probablemente más relevantes para ti para tu próxima compra.

Además de los intereses indicados directamente por usted, también podemos deducir sus intereses de otros datos recopilados. Por ejemplo, si visita un área particular de Zalando Shop en reiteradas ocasiones, durante el análisis de uso podemos deducir sus intereses a partir de sus datos de acceso (por ejemplo, se puede deducir que puede estar interesado en deportes, si visita regularmente la categoría «Ropa deportiva» o productos de esta categoría).

Además, nuestros socios publicitarios nos ofrecen información y estadísticas demográficas (como edad, sexo, región), datos de dispositivos y acceso, e intereses de nuestros usuarios. Nos aseguramos de que nuestros socios publicitarios solo proporcionen datos agregados, encriptados o anónimos a Zalando, por lo que no podemos asignar los datos a ninguna persona en particular, es decir, a ningún usuario en particular. Esta información puede ayudarnos a comprender mejor a nuestros usuarios durante el análisis de la estructura del cliente y la segmentación de usuarios.

Para obtener más información sobre el procesamiento de sus datos con fines promocionales, consulte «¿Cómo utiliza Zalando mis datos para la publicidad?».

1.6. Mensajes, contenido de conversaciones

Cuando se pone en contacto con nosotros u otros usuarios por teléfono, correo postal, redes sociales, formularios de contacto u otro modo acerca de productos y otros temas, recopilamos el contenido de sus mensajes.

Si es necesario, enviaremos sus mensajes a la entidad responsable de su solicitud, como empresas asociadas o fabricantes. En caso de un posible reenvío a otra empresa (por ejemplo, si nos envía comentarios al fabricante de un producto), tiene la oportunidad de indicarnos que sus datos deben ser utilizados exclusivamente por Zalando. En este caso, no enviaremos su solicitud a la oficina responsable o lo haremos sin su información personal, si su solicitud puede procesarse de esta manera.

Si nos envía un mensaje relacionado con un producto u otro contenido a través de la función de mensajería prevista a tal efecto, el contenido del mensaje quedará registrado y se utilizará para revisar dicho producto o contenido para, finalmente, comunicarle la revisión y la decisión.

Grabación de conversaciones telefónicas

Las llamadas telefónicas, como las realizadas con nuestra línea directa, solo se grabarán con su consentimiento para los fines indicados (por ejemplo, aseguramiento de la calidad, fines de formación). Por supuesto, el consentimiento para la grabación es voluntario. Puede revocar su consentimiento en cualquier momento con efecto futuro, por ejemplo, pidiéndole al empleado que deje de grabar. Para obtener más información, consulte «¿Qué derechos de privacidad tengo?».

Zalando también utiliza los servicios de redes sociales como Facebook, Instagram o Twitter para comunicarse con clientes y usuarios. Además de nuestros propios canales de comunicación, utilizamos estas populares plataformas para brindarle oportunidades adicionales de contacto e información. Sin embargo, tenga en cuenta que no podemos influir en los términos de uso de las redes sociales y los servicios que ofrecen, y tenemos un control limitado sobre el procesamiento de datos. Por lo tanto, le pedimos que compruebe minuciosamente qué información personal comparte con nosotros a través de las redes sociales. No podemos influir en el comportamiento de los operadores de redes sociales, otros usuarios y terceros que puedan colaborar o utilizar sus servicios con los operadores de redes sociales.

1.7. Datos de redes sociales

Zalando mantiene páginas de perfil (también denominadas «Fanpages») en varias redes sociales. Además, los servicios de Zalando pueden incorporar funciones de redes sociales. Por ejemplo, servicios de mensajería y los denominados complementos sociales o inicios de sesión sociales como «Iniciar sesión con Facebook». Si entra en contacto con nosotros directamente a través de nuestros perfiles de redes sociales o

si utiliza funciones de redes sociales integradas en nuestros servicios y forma parte de la red social en cuestión, el operador de la red social puede enviarnos datos que pueden identificarlo. Por norma general, podemos visualizar los siguientes datos:

- La información de su perfil público almacenada en la red social (por ejemplo, nombre, foto de perfil)
- Detalles sobre el tipo de dispositivo que utiliza
- El ID de cuenta de su perfil en la red en cuestión (por ejemplo, ID de Facebook)

Consulte también las indicaciones sobre el tratamiento de datos de las redes sociales en relación con las funciones de redes sociales en «Información sobre sitios web y aplicaciones» e «Información sobre las fanpages de redes sociales»

Actualmente, Zalando utiliza el servicio de mensajería de Facebook y los complementos/inicios de sesión sociales de las siguientes redes sociales:

- Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland («Facebook»). El enlace a la Política de privacidad de Facebook se puede encontrar aquí: Política de privacidad de Facebook.
- Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA («Twitter»). El enlace a la Política de privacidad de Twitter se puede encontrar aquí: Política de privacidad de Twitter.
- Pinterest Inc., 651 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, USA («Pinterest»). El enlace a la Política de privacidad de Pinterest se puede encontrar aquí: Política de privacidad de Pinterest.

1.8. Datos de ubicación

Para ciertos fines, también recopilamos información sobre la ubicación actual de su dispositivo cuando utiliza nuestros servicios. Se utilizan dos tecnologías diferentes.

Si habilita los servicios de ubicación de su dispositivos para una aplicación, sitio web u otro servicio en línea de Zalando, Zalando procesa los datos de ubicación que su dispositivo identifica y nos proporciona para brindarle servicios basados en su ubicación.

Ejemplo

Con algunas de nuestras aplicaciones, puede visualizar las tiendas en su zona o recibir propuestas de productos que coinciden con su ubicación actual.

Si permite que una aplicación de Zalando acceda a los servicios de ubicación de su dispositivo, es posible que conozcamos su ubicación regularmente (por ejemplo, incluso si no está usando la aplicación). Esto contribuye a mejorar la experiencia del usuario, por ejemplo, al permitir que el contenido basado en la ubicación se cargue más rápidamente al utiliza la aplicación en su ubicación o para mostrar los mensajes push basados en la ubicación. No creamos perfiles de movimiento a partir de dichos datos. Puede obtener más información relacionada con el servicio basado en la ubicación, si es necesario.

Además, también recopilamos datos de ubicación derivados de la dirección IP de su dispositivo (hasta nivel de ciudad). Para este propósito, se usa una dirección IP anónima acortada a tres dígitos. Dicha dirección no se puede usar para identificar su conexión o dispositivo de Internet.

¿Qué son las direcciones IP?

Cada dispositivo conectado a Internet dispone de un número único de varios dígitos (ejemplo: 193.99.144.85). Dicha combinación numérica es la dirección IP.

Por norma general, los primeros tres dígitos de una dirección IP están asociados con una región específica o un proveedor de Internet. Por lo tanto, la ubicación aproximada de la conexión a Internet puede derivarse de la dirección IP.

Nostroso y otras muchas tiendas en línea utilizamos este procedimiento (denominado geolocalización) para, por ejemplo, detectar fraude, detectar pedidos sospechosos (por ejemplo, en ciertas situaciones, puede resutar sospechoso si la dirección IP de uhn país se utiliza para un medido a través de una cuenta de cliente desde la que no había realizado pedidos).

1.9. Fotos y otro contenido personal

Algunas de las aplicaciones específicas de nuestros servicios permiten compartir fotos y otros contenidos personales con nosotros, con otros usuario o con terceros en general para comunicarte con ellos o con nosotros o para personalizar los servicios, por ejemplo a) al subir una foto de perfil o información personal a tu perfil; b) al usar la función de búsqueda de fotos de la App de Zalando; c) al comunicarte con un estilista; o d) al crear o combinar conjuntos (por ejemplo, al vestir un avatar con diferentes prendas de ropa o al seleccionar y ordenar prendas de ropa en colecciones creadas por ti), y al compartirlos posteriormente con otros usuarios de Zalando o terceros en general, si es así, junto con información personal que permita deducir su identidad.

Cuando valora un producto, recopilamos la información que comparte durante el proceso, y podemos publicarla en el contexto de nuestros servicios. Asimismo, la valoración realizada podría remitirse a la marca del producto valorado, que también podrá analizarla y publicarla.

1.10. Información para promociones, sorteos y encuestas

Si participa en alguna campaña de Zalando (por ejemplo, sorteo) o encuesta (como encuestas de satisfacción del cliente realizadas como parte de estudios de mercado), le solicitaremos información personal.

Por ejemplo, normalmente durante un sorteo le solicitamos su nombre y dirección de correo electrónico para poder ponerse cn contacto con usted si gana y para garantiza que cada participante participa solo una vez.

En algunos casos, también podemos pedirte más información que nosotros o nuestros socios necesitemos para llevar a cabo la promoción, el sorteo o la encuesta.

1.11. Candidaturas

Las empresas del grupo Zalando utilizan el sistema central de administración de candidaturas Zalando de Zalando SE para recibir y procesar candidaturas.

Se puede acceder al portal web del sistema de administración de candidaturas de Zalando en: https://jobs.zalando.com/. El sistema de administración de candidaturas de Zalando tiene indicaciones de

protección de datos específicas del servicio, a las que puede acceder aquí: [https://jobs.zalando.com/de/datenschutz].

1.12. Datos de acceso y equipos

Cuando se utilizan servicios en línea y móviles, es inevitable que los datos técnicos se generen y procesen para proporcionar las características y el contenido que se ofrece y muestra en su dispositivo. Nos referimos a estos datos como «datos de dispositivo y acceso». Los datos de dispositivo y acceso se crean con cada uso de un servicio en línea y móvil. No importa quién es el proveedor. Los datos del dispositivo y de acceso caen, por ejemplo, cuando se usa:

- Sitios web
- Aplicaciones
- Fanpages de redes sociales
- Boletines informativos por correo electrónico (es decir, cuando se recopila la interacción con su boletín informativo)
- Servicios basados en ubicación

Zalando recopila datos de dispositivos y acceso de los servicios en línea y móviles que ofrece Zalando (por ejemplo, Zalando Shop). Por otro lado, Zalando puede obtener datos de dispositivos y acceso de servicios en línea y móviles de otras empresas, siempre que sean redes sociales o socios publicitarios de Zalando o participen en las mismas redes publicitarias en línea (por ejemplo, la «Red de Google»). Encontrará más información en «¿Cómo utiliza Zalando mis datos para la publicidad?» e «Información sobre las fanpages de redes sociales».

Los datos de dispositivo y acceso incluyen las siguientes categorías:

- Información general del dispositivo, como la configuración del dispositivo, la configuración del sistema (por ejemplo, configuración del idioma, permisos del sistema), información de conexión a Internet (por ejemplo, nombre de la red móvil, velocidad de conexión) y la aplicación utilizada (por ejemplo, nombre y versión de la aplicación).
- Datos de identificación (ID), como ID de sesión, ID de cookie, ID de dispositivo únicos (por ejemplo, Google Advertising ID, ID de anuncio de Apple), ID de cuenta de terceros (si usa complementos sociales o inicios de sesión sociales) o pago de PayPal) y otras tecnologías de Internet populares para reconocer su navegador web, dispositivo o instalación de la aplicación.

Ejemplo

Cuando activa el servicio de mensajes push en una aplicación de Zalando, se le asigna una ID de inserción única generada aleatoriamente para su identificación. Más tarde, le enviaremos el ID de inserción junto con los mensajes de inserción dirigidos a usted al servidor de inserción para que pueda dirigir el mensaje al destinatario correcto, es decir, a su dispositivo.

- Datos de acceso que se transmiten automáticamente cada vez que accede al servidor web y a las bases de datos de aplicaciones y navegadores web en línea (como parte de las denominadas solicitudes HTTP). Se trata de información estandarizada sobre el contenido solicitado (como nombre y tipo de archivo de acceso) e información adicional sobre el acceso al servidor (por ejemplo, cantidad de datos transferidos y códigos de error), sobre su dispositivo (como tipo de dispositivo, sistema operativo, versiones de software, ID de dispositivo, dirección IP, página visitada anteriormente y hora de acceso).

2. ¿Para qué utiliza mis datos Zalando?

Zalando procesa sus datos de acuerdo con todas las leyes de protección de datos aplicables. Por supuesto, respetamos los principios de la ley de protección de datos para el procesamiento de datos personales. Por lo tanto, procesamos sus datos solo para los fines descritos en esta Política de privacidad o durante la recopilación de datos. Estos son principalmente el proceso de compra y la provisión, personalización y desarrollo, así como la seguridad de nuestros servicios. Además, utilizamos sus datos dentro de la estricta legislación alemana y europea de protección de datos, sino también para otros fines, tales como el desarrollo de productos, la investigación científica (especialmente en los ámbitos del aprendizaje automático, la inteligencia artificial y el aprendizaje profundo) y estudios de mercado, para la optimización de procesos de negocio, el diseño orientado a la demanda nuestros servicios, así como para la publicidad personalizada.

[Más / Ver menos]

En este capítulo, también le informamos sobre qué base legal (base jurídica) procesamos los datos para fines individuales. Dependiendo de qué base legal de tramitar la información, se puede - además de sus derechos de privacidad siempre existentes, tales como el derecho a la información - titulada derechos especiales de privacidad. Por ejemplo, en algunos casos, tiene derecho a oponerse al procesamiento de sus datos. Para obtener más información, consulte «¿Qué derechos de privacidad tengo?».

2.1. Procesamiento de compras y prestación de servicios en línea, locales y personalizados en relación con una plataforma de compras

Procesamos sus datos en la medida necesaria para la ejecución del contrato y para la prestación y el rendimiento de otros servicios solicitados por usted, tal como se describe en esta política de privacidad. Los propósitos del procesamiento de datos requerido en cada caso se basan, por lo tanto, en el propósito del contrato acordado con usted (incluidos nuestros Términos y condiciones generales y cualquier término o condición de uso específico del servicio) o los servicios solicitados por usted. Los principales propósitos son:

- La prestación de una plataforma de compras y cibermercado de servicio completo con miles de socios integrados (externos) de Zalando que ofrecen sus productos. La oferta de servicio completo incluye la comunicación con los clientes sobre sus pedidos (por ejemplo, sobre la talla adecuada), facilitar el procesamiento, la gestión y la tramitación de reclamaciones, ejercer los derechos de protección de datos, todo ello en relación con las compras, incluidas las realizadas a un socio, etc.
- Provisión, personalización y personalización de nuestros servicios, incluidos Zalando Shop y Privé by Zalando (incluidos sus respectivos sitios web, aplicaciones y capacidades multidispositivo y multiplataforma).
- La provisión de servicios locales, p. ej. en Zalando Outlet Stores y en eventos y ferias.
- La ejecución de programas de clientes como Zalando Outlet Card y Zalando Plus.
- El cumplimiento de contratos de venta y el servicio al cliente, incluidos el envío y el procesamiento de pagos, la gestión de reclamaciones y el procesamiento de reventas, devoluciones, reclamaciones y casos de garantía.
- El suministro de noticias, boletines informativos, boletines informativos y otras comunicaciones directas, siempre que esto sea una parte integral de nuestros servicios contractuales o los servicios solicitados por usted.

Ejemplos

En Zalando Shop puede contactarnos por correo electrónico para conocer la disponibilidad de artículos agotados.

En nuestras aplicaciones, puede presionarnos para obtener información sobre eventos u ofertas específicos y otros temas.

Si participa en nuestro club de compras en línea Privé by Zalando, recibirá regularmente nuestro boletín Privé by Zalando con información sobre las promociones de ventas actuales.

- Garantizar la seguridad general, la operatividad y la estabilidad de nuestros servicios, incluida la prevención de ataques.
- Comunicación no promocional con usted con respecto a cuestiones técnicas, de seguridad y relacionadas con el contrato (como alertas de fraude, suspensión de la cuenta o cambios en el contrato).
- Organizar contratos a través de nuestras plataformas de comercio y ventas, como el Zalando Partner Program o Zalando Wardrobe.
- La exhibición, el canje, la entrega de los cupones de Zalando.
- La puesta en marcha de promociones y sorteos, incluyendo su definición y, en su caso, el anuncio del ganador y la gestión de la entrega del premio.

La tramitación de los pagos para el cumplimiento de los contratos de compra está garantizada por Zalando Payments GmbH. Cuando no queda claro a qué pedido o cliente corresponde un pago, Zalando SE analiza los datos, como el IBAN o la dirección, para asignar los pagos recibidos al cliente correcto. Zalando SE y Zalando Payments GmbH analizan conjuntamente ciertos datos del cliente relacionados con reclamaciones sobre pedidos y pagos con el fin de optimizar al máximo la experiencia de pago del cliente. Como en cualquier contrato de esta naturaleza, nos complace poner a disposición del cliente la información esencial del acuerdo alcanzado conforme al artículo 26 del RGPD. Para el procesamiento de los pagos, Zalando también utiliza los servicios de proveedores de servicios de pago externos. La información sobre los proveedores de servicios de pago externos se encuentra en la sección ¿A quién se le envían mis datos?.

Bases legales: En la medida en que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de un contrato celebrado con usted o para la prestación de un servicio solicitado por usted, la base jurídica es el artículo 6 (1) b del RGPD. Independientemente de esto, la base jurídica es el artículo 6 (1) f del RGPD si el procesamiento es necesario para nuestros intereses, en su gran mayoría, legítimos con los fines antes mencionados.

2.2. Personalización de compra

Procesamos sus datos para proporcionar servicios convenientes y útiles que satisfagan mejor sus necesidades e intereses. Como la oferta en Zalando Shop incluye cientos de miles de productos y miles de marcas, es necesario que presentemos nuestros contenidos y ofertas según sea necesario, para que pueda encontrar los productos que realmente le interesan. Esto requiere una evaluación específica del usuario de la relevancia de los productos y el contenido.

Para la personalización de compras en Zalando Shop, utilizamos los datos de dispositivo y acceso que recopilamos para el análisis de uso. Además, también utilizamos los datos de dispositivos y de acceso que recibimos de los socios publicitarios mientras visita Zalando Shop. Si ha iniciado sesión en Zalando Shop

con su cuenta de cliente durante su visita, también utilizaremos datos de perfil, datos de interés y datos de compras de personalización de compras. Llamamos a esta forma de optimización en el sitio de personalización de compras. Solo con dicha personalización de compras podemos presentar resultados de búsqueda coincidentes, sugerencias de productos, recomendaciones de estilo y otro contenido que se adapte a sus intereses reales. Para mejorar su experiencia de compra, podemos conectar la información de las distintas actividades realizadas en nuestros servicios. Por ejemplo: si su historial de navegación y compra muestra una preferencia por una marca determinada, podemos usar esta información para ajustar el contenido y las ofertas que ve en nuestros sitios web y apps. Esto nos permite presentar nuestros productos y servicios de una manera que se adapte mejor a sus intereses. Además de esto, te ofrecemos un "Fashion Assistant" que proporciona la posibilidad de responder a tus preguntas personales de compra junto con el uso de proveedores de servicios externos de inteligencia artificial, así como tu perfil de cliente, intereses y datos de compra para proporcionar recomendaciones de productos adecuados. Sin esa personalización de compras, como lo hacen muchas tiendas en línea hoy en día, encontrar los productos que son relevantes para usted sería menos cómodo, más tedioso y el beneficio de nuestra oferta sería menor. Por supuesto, tienen acceso a todo el contenido a pesar de la personalización de compras. Sin embargo, la personalización de compras le permite ver lo que es más relevante para usted antes.

Más información

Para obtener más detalles sobre cómo funciona la personalización de compras en los sitios web y aplicaciones de Zalando, consulte «Personalización de compra».

Para obtener más detalles sobre cómo funcionan los servicios personalizados de Zalando, consulte «Servicios personalizados».

Bases legales: La base jurídica para el tratamiento de sus datos para la personalización de compras en el contexto de los servicios personalizados es el artículo 6 (1) b del RGPD. Independientemente de esto, la base jurídica es el artículo 6 (1) f del RGPD si el procesamiento es necesario para nuestros intereses, en su gran mayoría, legítimos con los fines antes mencionados.

2.3. Investigación, aprendizaje automático e inteligencia artificial

Procesamos los datos recopilados sobre nuestros clientes para la investigación científica en las áreas relevantes para Zalando. En este contexto, usamos esta información cruzada sobre sus preferencias e intereses para conocer mejor sus necesidades en su conjunto. Estas son, en concreto, las áreas de investigación del aprendizaje automático, la inteligencia artificial, el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje profundo. La investigación en Zalando se enfoca en resolver los problemas reales y cotidianos de las compras en línea y está diseñada para mejorar y refinar la oferta de servicios existente. Por ejemplo, podemos desarrollar aplicaciones que puedan sugerir productos que se adapten a sus intereses y necesidades, y que puedan identificar estilos y asociar productos que satisfagan sus intereses reales.

Por supuesto, seguimos las normas avaladas científicamente en relación a la protección de datos personales. Esto también implica que podemos utilizar tus datos con fines de entrenamiento relacionados con el aprendizaje automático y la inteligencia artificial, y en la medida en que sea razonablemente posible y necesario, solo procesaremos tus datos de forma resumida, anónima o seudónima — por ejemplo, reemplazando todos los datos identificables, como tu nombre, con otra información — y solo con la finalidad de contribuir a la investigación.

Más información

Para obtener más información sobre investigación y ciencia en Zalando, visite Zalando Research.

La investigación en Zalando incluye los siguientes propósitos:

- Desarrollo de técnicas de aprendizaje automático que proporcionan estimaciones, pronósticos y análisis sobre las necesidades e intereses de nuestros usuarios.
- Desarrollo de soluciones técnicas para problemas reales del cliente a los que se enfrentan nuestros departamentos especializados y fabricantes de moda en el día a día (por ejemplo, dificultad para encontrar productos adecuados, reducción de la probabilidad de compras erróneas, determinación de tallas).
- Desarrollo de soluciones técnicas para la optimización de procesos comerciales y logísticos.
- Desarrollo de soluciones técnicas para mejorar y desarrollar la personalización de compras y la prevención del fraude.
- Registro de patentes y publicación de artículos.
- Participación en comunidades de investigación con socios de cooperación privados y académicos.

Ejemplo

Las recomendaciones de tallas para calzado en Zalando Shop utilizan un algoritmo de aprendizaje automático desarrollado por Zalando Research. Para el desarrollo del algoritmo de aprendizaje, Zalando Research ha analizado los datos de compra con pedidos de calzado, las razones de devolución relacionadas con la talla y las tallas de los diferentes fabricantes. A partir de esto, se ha desarrollado un proceso inteligente de recomendación de tallas de calzado para predecir qué modelos de calzado son demasiado grandes o demasiado pequeños.

Base legal: La base legal para el procesamiento de sus datos en el contexto de la investigación descrita anteriormente es el artículo 6, párrafo 1, letra f del RGPD, donde nuestros intereses legítimos se encuentran en los fines establecidos anteriormente.

2.4. Prevención de fraude, elección de métodos de pago y evaluación del crédito

Prevención del fraude

Con el fin de contrarrestar el riesgo de infracciones a la seguridad de los datos, los datos de los usuarios de nuestros servicios se transmiten en forma cifrada Esto se aplica tanto a la orden como al registro con la cuenta del cliente. Para ello, utilizamos el sistema de codificación SSL (Secure Socket Layer). Debido a la encriptación, los datos no resultan visibles para terceros. Para protegernos aún más contra ataques externos, confiamos en tecnologías de seguridad especiales que monitorean continuamente nuestros sistemas y detectan y muestran de inmediato cualquier anomalía. Además, aseguramos nuestros sistemas a través de medidas técnicas y organizativas contra la pérdida, destrucción, acceso no autorizado, modificación o difusión de datos de clientes por parte de personas no autorizadas. De esta forma, queremos mantener el riesgo de acceso no autorizado lo más bajo posible, ya que la protección de sus datos es nuestra principal prioridad. Sin embargo, tampoco podemos garantizar la protección absoluta, al igual que otras compañías.

También utilizamos procedimientos técnicos y manuales para prevenir el fraude con el fin de proteger a nuestros usuarios y a nosotros mismos del uso indebido de sus datos, en particular a través de pedidos fraudulentos. Cuando se realice un pedido, Zalando SE y Zalando Payments GmbH resumirán y evaluarán

para tal fin, bajo un seudónimo, sus datos de dispositivo y acceso (incluyendo dirección IP, identificadores, comportamiento de uso), datos de compra y datos de pago (incluyendo dirección y otros datos de solvencia de agencias de crédito externas), así como el historial de cambios de los datos de su cuenta/perfil de cliente (por ejemplo, cuándo se modificaron allí por última vez sus direcciones de entrega). El registro de datos también se compara con sus hábitos de uso y pedidos anteriores. Además, también se realiza una comparación con los registros de datos generales del número total de pedidos realizados a Zalando (también a otras empresas del Grupo Zalando) en los que se han cometido o se sospecha que se han cometido actos fraudulentos. Esta comparación sirve para reconocer patrones de fraude y prevenir el fraude y la usurpación de identidad mediante la comparación de los patrones. En algunos casos, si nuestros análisis indican que el riesgo de fraude es muy alto según, podemos cancelar pedidos o desactivar cuentas para minimizar el riesgo de pedidos fraudulentos y proteger a los usuarios cuyas cuentas hayan sido pirateadas. En este contexto, tanto Zalando SE como Zalando Payments GmbH podrían cooperar con proveedores de servicios externos.

Zalando se reserva asimismo el derecho a adoptar las medidas descritas anteriormente, como la cancelación de pedidos o la desactivación de cuentas, cuando el análisis descrito con más detalle anteriormente, llevado a cabo mediante procedimientos técnicos y/o manuales, indique una alta probabilidad de que se hayan incumplido los Términos y Condiciones de Zalando. Esto incluye, por ejemplo, realizar una o varias compras con fines comerciales para revender los productos adquiridos a terceros (como consumidores finales), o abrir varias cuentas de cliente y/o realizar una o varias compras a través de alguna de estas cuentas adicionales.

Del mismo modo, si nuestro análisis demuestra que hay clientes que devuelven artículos de una forma desproporcionada y/o abusiva, como, por ejemplo, efectuando excesivas devoluciones, Zalando se reserva el derecho de impedir que dichos clientes hagan más pedidos durante un periodo de tiempo determinado (suspensión).

Tales medidas (cancelación de pedidos, desactivación y suspensión de cuentas) pueden basarse en casos concretos en decisiones automatizadas, decisiones que usted puede ordenar que se ejecuten manualmente. Al mismo tiempo, puede presentar su propio punto de vista e impugnar la decisión tomada por Zalando SE.

En este contexto, Zalando también se basa en la información del usuario (recopilada previamente) almacenada en las respectivas cuentas de usuario para reconocer y frenar las actividades fraudulentas.

En algunos países ofrecemos a los clientes la opción de pagar sus compras mediante factura. Si elige este método de pago, Zalando Payments GmbH transmitirá su nombre y las direcciones que haya facilitado durante el proceso de pago a agencias de crédito externas. Esto es para asegurarse de que está realmente registrado o accesible en las direcciones proporcionadas. Zalando Payments GmbH también transmite su nombre y dirección a agencias de crédito externas si usted ha seleccionado el pago por domiciliación bancaria SEPA para prevenir los riesgos de impago, por ejemplo, debido a un mal uso de los datos. Las pistas típicas que, generalmente en combinación, pueden aumentar la probabilidad de fraude son:

- Su dirección de envío se cambió poco antes de que se realizara el pedido y / o se encuentre en una región con un mayor riesgo de fraude.
- Su pedido es particularmente grande y / o incluye productos que actualmente tienen una gran demanda y / o en un momento inusual para su región (como por ejemplo de noche).
- Para el pedido, se utilizan los métodos de pago factura o débito directo.
- Antes del pedido, hubo intentos de inicio de sesión sospechosos relacionados con su cuenta de cliente cuyo patrón indica un procedimiento automatizado
- Su cuenta de cliente se usa desde una dirección IP sospechosa.

- Su cuenta de cliente se está utilizando con un dispositivo desconocido o sospechoso.

Si nuestro sistema de seguridad sospecha fraude o mayor riesgo de fraude, el incidente será enviado al equipo de fraude de Zalando para su revisión manual. Teniendo en cuenta el riesgo de fraude, se toman medidas preventivas apropiadas (por ejemplo, bloqueo temporal de la cuenta del cliente o limitación de los métodos de pago ofrecidos).
Gracias a las cookies y a otras tecnologías de seguimiento, dichos proveedores recopilan y tratan datos para identificar el dispositivo utilizado por el usuario y otra información sobre el uso del sitio web. No se realiza una asignación a un usuario concreto.

Como parte de un proceso de pedido en nuestro sitio web, accedemos a una evaluación de riesgos sobre el dispositivo del usuario en la base de datos del proveedor. Dicha evaluación de riesgos sobre la probabilidad de un intento de fraude tiene en cuenta, entre otras cosas, si el dispositivo se ha conectado a través de varios proveedores de servicios, si el dispositivo tiene una referencia geográfica cambiante, cuántas transacciones se realizaron a través del dispositivo y si se utiliza una conexión proxy.

Base legal: En la medida en que sus datos se traten para evitar fraudes en su perjuicio, la base jurídica es el artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD. No obstante, la base jurídica es el artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, basado en nuestro interés legítimo, y el de otros usuarios, en la detección y prevención del fraude y la investigación de hechos punibles.

Selección de métodos de pago

Antes de mostrarle los métodos de pago disponibles para una compra, Zalando Payments GmbH lleva a cabo una evaluación de riesgos y tiene en cuenta los costes totales de un pedido para Zalando. Para llevar a cabo la evaluación de riesgos se utilizan sus datos de compra registrados hasta la fecha, sus datos de pago, sus datos de solvencia en relación a su comportamiento de pago previo y sus datos de perfil (por ejemplo, apellidos, nombre, dirección de entrega y de facturación, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento). La comprobación y evaluación se realiza automáticamente utilizando estimaciones de estadísticas basadas en la exposición crediticia en relación con los métodos de pago que ofrecemos. El uso de datos recopilados previamente mejora la precisión de estas evaluaciones de riesgos. Si el pago mediante factura es posible en su país y usted elige este método para sus artículos, Zalando Payments GmbH transmitirá sus datos a agencias de crédito externas con el fin de obtener de ellas información general para la evaluación de exposición crediticia (por ejemplo, si su dirección es verosímil y está actualizada) y, en determinados casos, datos de solvencia, posiblemente sobre facturas pendientes y circunstancias que conduzcan directamente a un riesgo de exposición crediticia (por ejemplo, insolvencia, aplazamiento por incapacidad de pago). Además, Zalando Payments GmbH transmite sus datos a agencias externas de información crediticia con el fin de evaluar la exposición crediticia específica si ha optado por el pago mediante domiciliación bancaria SEPA. Los datos específicos de solvencia que se tienen en cuenta en la evaluación de riesgos pueden variar de un país a otro.

Nota

La información específica del país sobre las agencias de crédito encargadas de la evaluación de riesgos y los datos de crédito utilizados se puede encontrar en «Información específica del país».

A la hora de decidir sobre los métodos de pago ofrecidos, también se tienen en cuenta los costes totales del método de pago específico para Zalando y la disponibilidad del método de pago en el país en cuestión. Por lo tanto, es posible que ya no ofrezcamos ciertos tipos de pago, asociados con costes, riesgos o tasas de

devolución más elevadas, a clientes que suelen realizar más devoluciones que la media (por ejemplo, tasas de devolución superiores a aproximadamente el 70 %) o completar pedidos muy pequeños. La adaptación de los métodos de pago disponibles conlleva tasas de devolución más bajas, lo que es más sostenible y más económico. Al mismo tiempo, es posible que nuestros clientes utilicen nuestros servicios, ya que a cada cliente se le ofrece, al menos, un método de pago posible para poder completar la compra.

El riesgo de incumplimiento se evalúa individualmente para cada método de pago en forma de un presupuesto. Si la evaluación de riesgos es positiva, podemos ofrecerle todos los métodos de pago que ofrecemos. De lo contrario, solo le ofreceremos ciertos métodos de pago. Los factores que pueden afectar la disponibilidad de un método de pago incluyen:

- La combinación de nombre y dirección no se pudo encontrar. Este puede ser el caso de errores administrativos, reubicaciones, matrimonios o conversiones.
- Ha ingresado una dirección de entrega, una estación de empaquetado o una dirección de compañía que no sea la dirección de facturación.
- Todavía hay reclamaciones pendientes contra usted.
- En el pasado, el pago se ha interrumpido para ciertos métodos de pago.

La evaluación de riesgos no conduce al hecho de que no se le ofrezca ningún método de pago. Si no está de acuerdo con los métodos de pago que se le ofrecen, puede informarnos por escrito por correo o por correo electrónico a privacidad@zalando.es. Evaluaremos la decisión, teniendo en cuenta su postura.

Base legal: La base jurídica para el tratamiento de sus datos es el artículo 6 (1) b RGPD, ya que es requerido para la ejecución de medidas precontractuales necesarias, y el artículo 6 (1) f RGPD, que se basa en nuestro interés legítimo en evitar la exposición crediticia.

Evaluación del crédito

Además de los datos ya disponibles para Zalando Payments GmbH, los datos de créditos de las oficinas de crédito externas también se utilizan en forma de valores de puntuación. Los valores de puntuación representan estimaciones basadas en estadísticas del riesgo de futuro impago de una persona y se presentan como un valor numérico, como un porcentaje. Con este fin, Zalando Payments GmbH transmitirá en nuestro nombre los datos personales requeridos para realizar una verificación de crédito (generalmente su nombre y apellidos, su dirección y, si es necesario, su fecha de nacimiento o número de seguridad social (en los países donde se requiera)) a la agencia externa correspondiente. Los datos de dirección para el cálculo del valor de puntuación también se pueden tener en cuenta. La agencia de crédito utiliza los datos transmitidos por nosotros para realizar una evaluación adecuada de su solvencia crediticia con respecto a la orden respectiva basada en procedimientos matemático-estadísticos.

Nota

Para obtener información sobre las oficinas de crédito en su país, consulte «Información específica del país». A menos que su país aparezca en la lista aquí, no realizamos una verificación de crédito en su país.

Dependiendo del resultado de la evaluación de crédito, es decir, sea positivo o negativo, le mostraremos los métodos de pago apropiados que puede usar para continuar y completar su compra.

Si no está de acuerdo, puede informarnos por correo o por correo electrónico a privacidad@zalando.es. Evaluaremos la decisión, teniendo en cuenta su postura.

Base legal: La base jurídica para la comprobación de crédito descrita anteriormente es el artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD, ya que es necesaria para la aplicación de las medidas precontractuales necesarias. Sin perjuicio de ello, el tratamiento de sus datos se realiza sobre la base del artículo 6 (1) f del RGPD, basado en nuestro interés legítimo y el de otros usuarios en evitar impagos, detectar y prevenir el fraude e investigar hechos punibles.

Antes de que se lleven a cabo dichas operaciones de procesamiento de datos, los datos mencionados anteriormente podrían usarse para probar la eficiencia del procedimiento respectivo y / o la cooperación respectiva.

2.5. Transmisión de datos sobre reclamaciones pendientes a proveedores de servicios de cobro

En el caso de que tenga facturas pendientes de abono, podemos solicitar a los proveedores de servicios que envíen cartas con un recordatorio de pago. Si las deudas pendientes no se liquidan a pesar de los repetidos recordatorios de pago, podemos transferir los datos necesarios para contratar a un proveedor de servicios de cobro con el fin de cobrar la deuda. También podemos vender la deuda a un proveedor de servicios de cobro que posteriormente podrá solicitar la liquidación de la deuda a su propio nombre. Encontrará información sobre las empresas que brindan servicios de cobro en su país en el apartado «Información específica del país».

Base legal: La base legal para la transmisión de datos en el marco de la recopilación fiduciaria es el art. 6, apart. 1 b) del RGPD. La transmisión de datos en el marco de la venta de reclamaciones se realiza sobre la base del art. 6, apart. 1 f) del RGPD.

2.6. Publicidad y estudios de mercado, análisis de datos

Utilizamos sus datos, así como información cruzada sobre sus preferencias e intereses, incluso en el contexto del análisis de datos, para fines de publicidad e investigación de mercado. En particular, perseguimos los siguientes propósitos:

- La división en diferentes grupos objetivo y de usuarios en el contexto de la investigación de mercado (segmentación del usuario).
- Información sobre los diferentes grupos objetivo y sus respectivos hábitos de uso e intereses de compra.
- Obtención de información sobre la demografía, los intereses, las compras y los hábitos de uso de nuestros usuarios, así como la comercialización de estos hallazgos a través de servicios de publicidad proporcionados a terceros.
- Detección temprana de tendencias en moda y compras en línea.
- Implementación de publicidad de clientes existentes.
- Implementación de correo directo, p. ej, en forma de boletines de noticias.
- Planificación, ejecución y control del éxito de la publicidad que satisfaga los intereses de los grupos objetivo (publicidad personalizada).
- Información sobre cómo se usan nuestros servicios (análisis de uso).
- La comercialización de los hallazgos mencionados anteriormente como parte de los servicios de publicidad para anunciantes.

Información

Zalando también ofrece servicios de publicidad a través de Zalando Marketing Services GmbH. Ir a la página web de Zalando Marketing Services GmbH

Dependiendo de la finalidad, usamos los datos almacenados por nosotros para el análisis de datos. Por ejemplo, se utiliza para el análisis de los patrones de compra de los usuarios de datos (agregado) estadística, despersonalizado perfil (anónimo) o datos que puedan ser atribuidos sólo a través de los pasos más popular intermedio (datos de perfil bajo seudónimo), así como los datos de compra y equipo y de acceso a datos con el fin de adquirir las transacciones mediante el análisis de datos combinados comprender y analizar Obtenemos información anónima o pseudonimizada sobre el comportamiento de uso general de nuestros usuarios.

Procesamos sus datos basado en un equilibrio de intereses para proteger los intereses legítimos de nosotros o un tercero (que puede ser, por ejemplo socios de publicidad o distribuidores que participan en el programa de socios de Zalando). El interés legítimo de Zalando o de terceros en el procesamiento de datos resulta de los propósitos respectivos y, a menos que se indique lo contrario, es de naturaleza competitiva y económica.

Tratamiento de sus datos por parte de Google

Tenga en cuenta que Google también trata sus datos cuando utiliza sus servicios para fines de marketing propios, los cuales no se muestran en esta política de privacidad. No podemos influir en estas operaciones de tratamiento de datos en Google. En este sentido, hacemos referencia a la política de privacidad de Google:

- Política de privacidad de Google

Base legal: En la medida en que el procesamiento de datos para los fines descritos anteriormente se lleve a cabo con su consentimiento, la base legal es el Artículo 6 (1) (a) RGPD (Consentimiento). Además, el procesamiento de datos se lleva a cabo sobre la base del Artículo 6 (1) (f) de la RGPD, siendo los intereses legítimos en los fines mencionados.

2.7. Desarrollo de productos y tecnología

Utilizamos su información para el desarrollo de productos y tecnología, incluido el desarrollo y la mejora de servicios personalizados. Al hacerlo, utilizamos datos agregados, pseudonimizados o anonimizados, así como algoritmos de aprendizaje automático, por ejemplo de nuestra investigación, que nos permiten hacer estimaciones, pronósticos y análisis sobre los intereses de nuestros usuarios. Por ejemplo, podemos desarrollar aplicaciones que puedan sugerir productos que se adapten a sus intereses y necesidades, y que puedan identificar estilos y asociar productos que satisfagan sus intereses reales. El procesamiento de datos para el desarrollo de productos y tecnologías tiene lugar, en concreto, para los siguientes propósitos:

- Desarrollo y mejora de servicios personalizados y tecnologías para análisis de datos, publicidad y compras en línea personalizadas.
- Desarrollo de tecnologías y conceptos para mejorar la seguridad de TI, prevenir el fraude y mejorar la privacidad, p. ej, a través de técnicas de seudonimización, encriptación y anonimización.
- Desarrollo y prueba de soluciones de software para la optimización de los procesos comerciales y logísticos requeridos.

- Generar información cruzada del cliente para entrenar a nuestros modelos de aprendizaje automático con el fin de ofrecer recomendaciones más precisas y mejorar la experiencia de compra general.

Base legal: La base legal para el procesamiento de sus datos en el contexto del desarrollo de productos y tecnología es el artículo 6, párrafo 1, letra f del RGPD, donde nuestros intereses legítimos se encuentran en los fines establecidos anteriormente.

2.8. Control de negocios y optimización de negocios

Transmitimos y procesamos los datos necesarios para los procesos administrativos y logísticos y para la optimización de procesos de negocio dentro del grupo Zalando con el objetivo de hacerlos más eficientes y seguros y cumplir nuestras obligaciones contractuales y legales (p. ej. obligaciones fiscales y comerciales de conservación). Dentro del grupo Zalando, se comparten muchos sistemas y tecnologías. Por lo tanto, podemos ofrecer un servicio más barato, seguro, consistente y mejor personalizado. Por lo tanto, las empresas del grupo Zalando tinene acceso a sus datos, en la medida necesaria para las condiciones que se determinan en efectos de los estados privacidad.

Ejemplo

- Si se comunica con el servicio al cliente Zalando, su solicitud se envía a Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG para su procesamiento Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG es responsable del servicio de atención al cliente en los países de habla alemana dentro del grupo Zalando. En la medida necesaria para la tramitación de su solicitud, un representante de servicio al cliente de Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG accede a los datos almacenados en otra empresa Zalando, por ejemplo, datos de su pedido (por ejemplo, sus preguntas para aclarar una devolución).

El procesamiento de datos para el control empresarial y la optimización de negocios también incluye, por ejemplo, los siguientes propósitos:

- La implementación y mejora del servicio al cliente.
- La prevención e investigación de delitos penales.
- Garantizar la seguridad y la operatividad de nuestros sistemas de TI.
- Tratamiento de mensajes sobre productos y otros contenidos.
- El análisis de los datos relativos al procesamiento de los pedidos entre las empresas del grupo Zalando, con el fin de supervisar y mejorar el rendimiento logístico.

Bases legales: La base legal para el procesamiento de sus datos en el contexto del control de negocios y optimización de negocios es el artículo 6, párrafo 1, letra f del RGPD, donde nuestros intereses legítimos se encuentran en los fines establecidos anteriormente. En la medida en que tengamos sus datos debido a requisitos legales, p. ej. obligaciones fiscales de almacenamiento y comprobaciones de fraude, la base jurídica es el artículo 6, párrafo 1, letra c, del RGPD.

2.9. Posibilidad de interacción entre los usuarios y la moderación de los propios contenidos de los usuarios

Zalando permite que los usuarios publiquen, dentro de algunos servicios, contenidos creados y/o subidos por ellos mismos que pueden permitir deducir su identidad, frente a determinados destinatarios, grupos de destinatarios o terceros en general, por ejemplo (pero no exclusivamente) mediante el intercambio de contenidos con terceros, para permitir la interacción y la comunicación entre ellos. Zalando permite a los

destinatarios de los contenidos, por ejemplo mediante el intercambio adicional de contenidos con terceros, mediante la identificación de una valoración (por ejemplo mediante "me gusta") y/o mediante el seguimiento de un usuario, interactuar y comunicarse con otros usuarios.

Zalando puede someter estos contenidos a una revisión y restringirlos para asegurarse de que cumplen con las **directrices de la comunidad** establecidas por Zalando y las disposiciones legales vigentes ("moderación"). Para esta moderación, también utilizamos proveedores de servicios externos. Estos proveedores de servicios revisan el contenido, entre otras cosas, con la ayuda de la inteligencia artificial (IA). La analítica basada en IA permite una detección rápida y eficiente de contenidos potencialmente problemáticos, por ejemplo, aquellos que infringen nuestras **directrices de la comunidad** o son ilegales. En este caso, tus datos se procesarán únicamente en la medida que sea necesario para su moderación

Bases legales: las bases legales para el procesamiento de tus datos con el fin de interactuar es el artículo 6 (1) b del RGPD e, de manera independiente, también el artículo 6 (1) f del RGPD, si el procesamiento es necesario para nuestros intereses legítimos predominantes en los fines mencionados anteriormente.

Con respecto al procesamiento con fines de moderación, nuestra legítima intención de garantizar la seguridad, la capacidad operativa y la conformidad legal de nuestros servicios (artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD) constituye la base jurídica.

2.10. Debido a su consentimiento

Si nos ha otorgado su consentimiento para el tratamiento de datos personales, su consentimiento representa la base de nuestro procesamiento de datos. Qué datos procesamos en base a su consentimiento depende del propósito de su consentimiento. Los propósitos típicos incluyen:

- Pedido de un boletín informativo.
- Participación en encuestas y estudios de investigación de mercado.
- Recopilación y publicación de opiniones sobre productos.
- Procesamiento de datos particularmente confidenciales, por ejemplo, sus opiniones políticas, convicciones religiosas o ideológicas, o su estado de salud.
- Grabación de conversaciones telefónicas, por ejemplo, en nuestra línea directa.
- Transmisión de sus datos a terceros o a un país fuera de la Unión Europea.
- El procesamiento de sus datos de localización de Google Maps en ciertos casos, por ejemplo, para proporcionarle información sobre los puntos de recogida más cercanos para su pedido.

Avisos de revocación

Puede revocar su consentimiento previamente otorgado en cualquier momento con efecto para el futuro, p. ej., por correo electrónico, carta o fax.

Si el servicio respectivo admite esta función, puede ajustar o cancelar el consentimiento para la recepción de boletines de noticias y otras notificaciones en el Preference Center. El enlace al Preference Center se puede encontrar en cada boletín de noticias. Además, también hay un enlace de solicitud de baja en cada boletín.

Para obtener más indicaciones, consulte «¿Qué derechos de privacidad tengo?».

2.11. Otros propósitos

Si la ley de protección de datos lo permite, también podemos utilizar sus datos para nuevos fines sin su consentimiento, como realizar análisis de datos y desarrollar nuestros servicios y contenido. La condición para esto es que los nuevos propósitos sean compatibles con los fines para los cuales se recopilaron originalmente los datos Por ejemplo, nuevos desarrollos legales o técnicos y nuevos modelos y servicios comerciales pueden conducir a un nuevo procesamiento.

3. Servicios personalizados

El desarrollo y la provisión de funcionalidades y servicios personalizados para usted representa nuestra principal prioridad. Independientemente de la ubicación, el tiempo y el equipo, le ofrecemos una experiencia de compra individual y una oferta adaptada a sus intereses individuales. El procesamiento de sus datos para personalizar nuestros servicios es, por lo tanto, una parte integral del desempeño de Zalando.

[Más / Ver menos]

Ejemplos

- Si crea una lista de deseos en la aplicación Zalando, también puede verla y editarla más adelante en el sitio web de Zalando.
- Si busca productos en el sitio web de Zalando, guardaremos sus entradas de búsqueda. Por lo tanto, en futuras búsquedas en el sitio web de Zalando, pero también en la aplicación Zalando, primero podemos mostrarle los resultados que probablemente sean especialmente relevantes para usted.
- Cuando agrega un producto al carrito de compras, podemos darle recomendaciones sobre cómo elegir un tamaño de ropa adecuado según sus pedidos y devoluciones anteriores.
- Si ha pedido nuestro boletín informativo, podemos presentar productos que coincidan con sus pedidos anteriores.
- También consideramos tus pedidos anteriores para recomendarte nuevos productos que puedan ajustarse a tus preferencias.

3.1. ¿Qué son servicios personalizados?

Con servicios personalizados podemos ofrecerle mayor calidad, seguridad y comodidad. Usamos la información que tenemos sobre usted para adaptar sus necesidades e intereses. Sobre esta base, podemos ofrecerle contenido más relevante que se adapte mejor a sus necesidades e intereses. Por supuesto, todavía tendrá acceso a todo el contenido Sin embargo, la personalización le permite ver el contenido que es más relevante para usted antes, o el contenido se le presenta más específicamente (por ejemplo, en forma de recomendaciones de productos individuales).

3.2. ¿Por qué necesito una cuenta de cliente?

La mayoría de nuestros servicios personalizados requieren que configure una cuenta de cliente para que podamos almacenar los datos que recopilamos sobre usted en una ubicación central.

3.3. ¿Qué datos se guardan en mi cuenta de cliente?

Su cuenta de cliente almacenará la información que recopilamos sobre usted y su número de cliente (CustomerID). El número de cliente es una secuencia de números generada aleatoriamente que no contiene datos personales. Sus datos se vincularán con su número de cliente para asignarlo a su cuenta de cliente. Además, el número de cliente también actúa como un seudónimo.

3.4. ¿Qué datos se utilizan para la personalización?

La selección de contenido personalizado se basa básicamente en todos los datos almacenados en su cuenta de cliente. Esto puede combinarse con la información extraída de sus actividades en nuestros servicios con el fin de conocer mejor sus preferencias e intereses.

En lo que se utilizan los datos del dispositivo y de acceso, que no se almacena con su cuenta de cliente esto sólo un seudónimo para cada personalización (por ejemplo, en relación con su número de cliente, pero no en relación con su nombre u otros datos del perfil inmediatamente identificables) se utilizan para la Duración del uso utilizado.

No se utilizan:

- Datos de crédito
- Información en campañas y encuestas
- Candidaturas
- Mensajes (p. ej. del servicio de atención al cliente)

3.5. Sus opciones de selección

En su cuenta de cliente, puede ver y gestionar la mayor parte de los datos personales que poseemos en relación con su cuenta de cliente en cualquier momento dado. También puede modificar estos datos e influir en la personalización de nuestros sistemas de recomendación, por ejemplo, al seleccionar sus preferencias. Puede hacer esto en la sección «Tu cuenta» > «Datos y privacidad» > «Preferencias de recomendación» > «Información del perfil».

Nota: la opción «Información del perfil» es un interruptor virtual que le permite controlar las preferencias de personalización.

4. Información sobre sitios web y aplicaciones

Usamos su información para proporcionar sitios web y aplicaciones de Zalando. Además del dispositivo y los datos de acceso asociados con cada uso de estos servicios, la naturaleza de los datos procesados y los fines del procesamiento dependerán, en particular, de cómo utilice las funciones y servicios proporcionados a través de nuestros servicios. También usamos la información que recopilamos cuando usamos nuestros servicios para descubrir cómo se utiliza nuestra oferta en línea. Entre otras cosas, utilizamos esta información en el contexto de la personalización de compras para mejorar nuestros servicios y la publicidad personalizada.

[Más / Ver menos]

4.1. Proveedor

El proveedor responsable del servicio, respectivamente, se puede encontrar en la imprenta del sitio web o aplicación correspondiente.

4.2. ¿Qué datos se recopilan?

En principio, recopilamos todos los datos que nos proporciona directamente a través de nuestros servicios.

Datos de acceso y equipos

Cada acceso a nuestros servidores y bases de datos hace que los datos del dispositivo y de acceso se registren en los denominados archivos de registro del servidor. La dirección IP contenida en el mismo se anonimizará al final del acceso respectivo a corto plazo, tan pronto como el almacenamiento ya no sea necesario para mantener la funcionalidad del sitio web respectivo.

Si está disponible y habilitado en su dispositivo, también recogeremos un número de identificación específico del dispositivo (por ejemplo, una llamada «ID promocional» si usa un dispositivo Android o «ID de anuncio» si usa un dispositivo Apple). Este identificador de dispositivo es emitido por el fabricante del sistema operativo de su dispositivo y puede ser leído por sitios web y aplicaciones y utilizado para presentar contenido en función de sus hábitos de uso. Si no lo desea, siempre puede deshabilitarlo en la configuración del sistema o la configuración del navegador de su dispositivo.

Inicio de sesión

Configuramos un acceso personal protegido por contraseña para los usuarios que se registran para una cuenta de cliente u otro servicio. Si no cierra la sesión después de iniciar sesión con su información de inicio de sesión, iniciará sesión automáticamente en la mayoría de nuestros servicios. Según el tipo de servicio, se utiliza una cookie o tecnología similar. Esta función le permite utilizar algunos de nuestros servicios sin tener que volver a iniciar sesión cada vez. Por razones de seguridad, sin embargo, se le pedirá que ingrese su contraseña nuevamente, por ejemplo, si desea cambiar los datos de su perfil o si desea hacer un pedido. Para obtener más información, visite «Servicios personalizados».

Complementos sociales

Nuestros servicios pueden incluir complementos sociales («plug-ins») de varias redes sociales. Con la ayuda de estos complementos, puede, por ejemplo, compartir contenido o recomendar productos. Los complementos están deshabilitados de manera predeterminada y, por lo tanto, no envían datos. Puede activar los complementos haciendo clic en el botón correspondiente (por ejemplo, «Activar redes sociales»). Los complementos se pueden desactivar con un solo clic. Cuando los complementos están habilitados, su navegador web establecerá una conexión directa con los servidores web de la red social en particular. El contenido del complemento se transmite desde la red social directamente a su navegador web y se incorpora a nuestro sitio web. Al integrar los complementos, la red social recibe la información de que ha accedido a la página correspondiente de nuestro sitio web y puede registrar su dispositivo y acceder a los datos. Si ha iniciado sesión en la red social, también puede asignar la visita a su cuenta en la red social respectiva. Si interactúa con los complementos, por ejemplo, hace clic en el botón «Me gusta» de Facebook o deja un comentario, la información se transmite directamente desde su navegador a la red social, donde se almacena. El propósito y alcance de la recopilación de datos y el posterior procesamiento y uso de los datos por las redes sociales, así como sus derechos relacionados y opciones de configuración para la protección de su privacidad, consulte la política de privacidad de las respectivas redes o sitios web. Los enlaces se pueden encontrar a continuación. Incluso si no está conectado a las redes sociales, las páginas web con complementos sociales activos pueden enviar datos a las redes Un complemento activo establece una cookie con una ID cada vez que se accede al sitio web. Dado que su navegador web envía esta cookie sin preguntar cada vez que se conecta a un servidor, la red social podría, en principio, crear un perfil de los sitios web que el usuario que pertenece a la ID ha llamado. Y luego también sería muy posible asignar este identificador más tarde, por ejemplo, cuando más tarde inicie sesión en la red social, nuevamente una persona.

Complementos sociales de Facebook

En algunos sitios, utilizamos complementos de la red social facebook.com operada por Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA («Facebook»). El enlace a la Política de privacidad de Facebook se puede encontrar aquí: Política de privacidad de Facebook..

Complementos sociales de Twitter

En algunos sitios, utilizamos complementos de la red social Twitter operada por Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA («Twitter»). El enlace a la Política de privacidad de Twitter se puede encontrar aquí: Política de privacidad de Twitter.

Complementos sociales de Pinterest

En algunos sitios, utilizamos complementos de la red social Pinterest operada por Pinterest Inc., 651 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, USA («Pinterest»). El enlace a la Política de privacidad de Pinterest se puede encontrar aquí: Política de privacidad de Pinterest.

Inicios de sesión sociales

En nuestros servicios, podemos ofrecerle registrarse directamente en su cuenta de red social. Si desea utilizar esta función, primero se le redirigirá a la oferta de la red social respectiva. Allí se le pedirá que inicie sesión con su nombre de usuario y contraseña Por supuesto, no tomamos nota de sus datos de registro. Si ya ha iniciado sesión, se saltará este paso. Posteriormente, la red social respectiva le informará y le pedirá que confirme qué datos se nos transmitirán (por ejemplo, perfil público, lista de amigos, dirección de correo electrónico y lugar de residencia actual). Con los datos transmitidos, creamos su cuenta de cliente, por lo que, por supuesto, no almacenamos su lista de amigos. Ya no existe un vínculo permanente entre su cuenta de cliente y su cuenta de red social. Además, recibimos datos de redes sociales de los proveedores de las redes sociales respectivas.

Personalización de compra

Nuestros servicios utilizan el dispositivo y acceden a los datos del análisis de uso para fines de personalización de compras. Dependiendo del tipo de servicio, se utilizan tecnologías de seguimiento comunes que utilizan píxeles de seguimiento y cookies de identificación o identificadores comparables (lo que se denomina etiquetado). Además, nuestros afiliados también pueden recopilar su dispositivo y acceder a los datos para proporcionarnos información sobre sus intereses e información demográfica (como edad, sexo, región) durante el uso de nuestros servicios. Esto nos permitirá presentarle publicidades y / o ofertas especiales y servicios que se ajusten a sus intereses (por ejemplo, recomendaciones de productos diseñadas para que vea calzado deportivo solo en los últimos días). Nuestro objetivo es hacer que nuestra oferta sea lo más atractiva posible para usted y presentarle anuncios que se adapten a sus intereses. Por supuesto, puede continuar usando todo el contenido y las funciones. Sin embargo, esta optimización del sitio nos permite mostrarle primero el contenido y las funciones que son más relevantes para usted. La optimización del sitio se realiza de forma automática por nuestros sistemas, los cuales detectan que los usuarios acceden a productos y contenidos de determinadas categorías.

Más información

Encontrará más información en «¿Cómo utiliza Zalando mis datos para la publicidad?».

Si no desea que nuestros socios publicitarios usen sus datos de acceso y del dispositivo con el objetivo de mejorar nuestro sitio web, haga clic en «Guardar configuración» en las preferencias de cookies sin haber seleccionado la categoría «Marketing». Si ya ha otorgado su consentimiento para dicha categoría, puede retirarlo en cualquier momento de la siguiente manera:

- Haga clic en «Configuración de datos» en la parte inferior del sitio web de Zalando o en «Tratamiento de datos» en el sitio web de Zalando Lounge. Desactive la categoría de cookies «Marketing» y confirme su selección haciendo clic en «Guardar configuración».
- En la aplicación, puede realizar este cambio en «Ajustes de la aplicación» > «Protección de datos».

Información sobre las cookies de sitios web

Nuestros sitios web utilizan cookies. Aceptar las cookies no es un requisito para visitar nuestros sitios web. Sin embargo, tenga en cuenta que la funcionalidad de nuestros sitios web podría estar limitada si no acepta las cookies. Algunos navegadores web cuentan con una función que le permite elegir si prefiere no aceptar las cookies o que se pida su consentimiento en cada caso.

¿Qué son las cookies?

Las cookies son pequeños archivos de texto almacenados por su navegador web, que incluyen ciertas configuraciones y datos para compartirlos con nuestro servidor web.

Básicamente, se diferencia entre dos tipos diferentes de cookies, las llamadas cookies de sesión, que se eliminan tan pronto como se cierra el navegador y las cookies temporales / permanentes que se almacenan durante un período más largo. Este almacenamiento nos ayuda a personalizar nuestros sitios web y servicios y hace que sea más fácil para usted utilizarlos, por ejemplo, guardando cierta información suya para que no tenga que repetirla constantemente.

Las cookies utilizadas por nuestros sitios web pueden provenir de Zalando o de socios publicitarios. Si solo desea aceptar las cookies de Zalando pero no las cookies de nuestros socios publicitarios, puede seleccionar una configuración adecuada en su navegador (por ejemplo, «Bloquear cookies de terceros»). En general, el menú de Ayuda de la barra de menú de su navegador web le mostrará cómo rechazar y desactivar nuevas cookies. Le recomendamos que, en ordenadores compartidos configurados para aceptar cookies y flash cookies, anule su suscripción por completo tras dejar de usar nuestros sitios.

Para nuestros servicios, se utilizan tres categorías de cookies:

- Cookies esenciales: estas cookies son necesarias para la navegación, funcionamiento y seguridad óptimos del sitio web. Por ejemplo, habilitan el funcionamiento correcto de la cesta de la compra al mantener los productos en ella mientras continúa comprando. También se usan para guardar ciertos datos que haya introducido y configuraciones que haya realizado, por lo que no tendrá que volver a empezar una y otra vez, y para ajustar el contenido de Zalando a sus intereses personales. Sin las cookies esenciales, el sitio web no puede utilizarse o puede utilizarse solo de forma limitada.
- Cookies de análisis y rendimiento: estas cookies recopilan datos de acceso y del dispositivo para analizar cómo se usa nuestro sitio web. Por ejemplo, qué áreas del sitio web se están utilizando (hábitos de navegación), cómo de rápido se carga el contenido y si se producen errores. Estas cookies, que solo contienen información anónima o seudónima, solo se utilizan para mejorar nuestro

sitio web, descubrir qué interesa a nuestros usuarios y medir la eficacia de nuestra publicidad. Las cookies de análisis y rendimiento se pueden bloquear sin afectar ni a la navegación ni al funcionamiento de nuestro sitio web.

- Cookies de marketing: estas cookies contienen identificadores y recopilan datos de acceso y del dispositivo para diseñar una publicidad que se ajuste a sus intereses en los sitios web de Zalando. Nuestros socios publicitarios, que operan redes publicitarias en línea, también utilizan las cookies de marketing de nuestro sitio web para recopilar datos de acceso y del dispositivo. De este modo, los sitios web y aplicaciones de otros proveedores también podrán mostrarle publicidad personalizada que se ajuste a sus intereses (retargeting). Las cookies de marketing se pueden bloquear sin afectar ni a la navegación ni al funcionamiento de nuestro sitio web, aunque los anuncios y la experiencia de compra serán menos personalizados.

Para Zalando Shop, hemos recopilado descripciones específicas de cada país de todas las cookies utilizadas. Estos se pueden encontrar en «Indicaciones sobre sitios web individuales».

4.3. Información sobre aplicaciones

App Stores/instalación

El aplicaciones Zalando están disponibles a través de plataformas de aplicaciones de terceros, denominadas App Stores (por ejemplo, Google Play y App Store de Apple). Por lo tanto, la descarga presupone un registro previo en la tienda de aplicaciones correspondiente. Zalando no tiene ninguna influencia sobre tratamiento de los datos en relación con el registro y uso de estas tiendas de aplicaciones. El responsable a este respecto es únicamente el operador de la App Store respectiva. Si es necesario, póngase en contacto con el operador de la App Store correspondiente directamente.

Compartir contenido

Si el sistema operativo que utiliza tiene su propia función para compartir contenido de la aplicación, puede llamar a este nuestras aplicaciones en el botón Compartir partes- o para compartir contenido o recomendar productos. Dependiendo de qué funciones disponga su dispositivo o sistema operativo y fr cómo se haya configurado el dispositivo, también puede utilizar las redes sociales de esta forma.

Señalamos que, en la función utilizada por nuestra aplicación, se trata de una función del sistema oeprativo. No estamos al tanto de los destinatarios y los contenidos de su comunicación. Para obtener más información sobre la función de las partes y sus opciones de configuración, póngase en contacto con el fabricante del dispositivo.

Lo que las redes sociales están disponibles para el intercambio de contenidos depende de qué redes sociales que es miembro y cómo ha configurado su cuenta y el dispositivo. Puede encontrar más información en la política de privacidad respectiva de las redes sociales que usa.

Servicios basados en la ubicación

Las funciones de algunas de nuestras aplicaciones utilizan los servicios de ubicación de su dispositivo con el fin de recopilar datos de localización. Esto se hace con el propósito de ofrecer servicios y contenidos que se adaptan a su ubicación actual basado en la aplicación. Por ejemplo, ves a tu alrededor y que ofrece productos que se adapten a las condiciones meteorológicas en la ubicación actual de un negocio de las

aplicaciones. Si permite el acceso a los servicios de localización de la aplicación, esta es su página transmitida regularmente para nosotros. No creamos perfiles de movimiento a partir de dichos datos.

Servicio push

Nuestras aplicaciones pueden usar notificaciones push para informarle sobre eventos o temas específicos, incluso si no está utilizando activamente la aplicación. Los mensajes push son una forma de mensaje específica de la aplicación que se puede usar para dirigirte directamente a ti. Si no desea esto, puede desactivar el servicio push en cualquier momento a través de la configuración de su dispositivo y en la configuración dentro de la aplicación.

Si habilita el servicio de mensajes push, a su dispositivo se le asignará una ID de inserción específica del dispositivo. Por razones técnicas, no se le pueden enviar mensajes push sin una ID de inserción. El ID de inserción solo está codificado, secuencias de números generadas aleatoriamente.

Derechos del sistema

Para algunas funciones, nuestras aplicaciones necesitan acceso a interfaces y datos específicos en su dispositivo. Dependiendo del sistema operativo que use, esto puede requerir su permiso explícito. A continuación, le explicamos qué permisos (si son relevantes para el procesamiento de sus datos) pueden consultar nuestra aplicación y para qué tipo de funciones se requieren estas autorizaciones. Puede personalizar la configuración de permisos en la configuración del sistema de su dispositivo en cualquier momento.

- Servicios de ubicación / datos de ubicación debe tener permiso para acceder a los servicios de ubicación de su dispositivo para permitir que una aplicación acceda a la ubicación detectada por su dispositivo. Si no permite el acceso, la visualización del contenido basado en la ubicación puede no estar disponible o puede ser limitada.
- Notificaciones/notificaciones push: Se requiere permiso para usar el servicio push. Para algunos dispositivos, el permiso está habilitado para todas las aplicaciones de manera predeterminada.
- Acceso a fotos almacenadas: se requiere permiso para permitir que una aplicación acceda a fotos almacenadas (acceso de lectura) o para guardar fotos creadas por una aplicación en su dispositivo (acceso de escritura).
- Cámara: se requiere permiso para que una aplicación use la función de cámara de su dispositivo, como tomar fotos o capturar códigos QR. La aplicación respectiva solo accederá a la cámara si selecciona una función correspondiente en la aplicación.
- Recuperar datos móviles (iOS) o acceso a todas las redes y conexiones de red (Android) al usar o instalar algunas aplicaciones, estos permisos se solicitan para habilitar la aplicación respectiva a través de la conexión a Internet de su dispositivo (a través de WLAN o conexión de datos) transmitida Este permiso puede ser necesario para guardar sus entradas en la aplicación, p. ej., para transferirse a nuestros servidores como parte de una búsqueda.
- Modifique o elimine los contenidos de la memoria USB/tarjeta SD y lea los contenidos de la memoria USB/tarjeta SD estas autorizaciones son necesarias para permitir que la aplicación respectiva almacene datos en la memoria o, si es necesario, en una memoria auxiliar de su dispositivo o leer desde allí de nuevo. La aplicación respectiva solo leerá los datos guardados en relación con el uso de esta aplicación.

4.4. Publicidad en línea/retargeting

Nuestros sitios web y aplicaciones utilizan cookies y otras tecnologías de seguimiento similares de socios publicitarios que operan una red publicitaria en línea, siempre que haya aceptado las cookies de marketing. Esto permite que dichos socios recopilen sus datos de acceso y del dispositivo para mostrarle anuncios que se ajusten a sus intereses en otros sitios web y aplicaciones, incluso de terceros (por ejemplo, publicidad basada en productos que haya visto previamente en Zalando).

Encontrará más indicaciones en «¿Cómo utiliza Zalando mis datos para la publicidad?».

Puede deshabilitar el procesamiento de sus datos para retargeting en cualquier momento:

- Desactive las cookies de marketing al hacer clic en «Configuración de datos» en la parte inferior del sitio web de Zalando o en «Tratamiento de datos» en el sitio web de Zalando Lounge. En la aplicación, puede realizar este cambio en «Ajustes de la aplicación» > «Protección de datos».
- Para otros sitios y aplicaciones, puede desactivar retargeting a través de las redes publicitarias en línea que en la página de desactivación de European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA): Desactivar otra publicidad.

4.5. Análisis de uso

Usamos las tecnologías de seguimiento habituales para la evaluación de dispositivos y datos de acceso en todos nuestros servicios. De esa forma, podemos saber cómo nuestros usuarios utilizan nuestra oferta en general. Se usan cookies de identificación e identificadores comparables. De esta manera, averiguamos, por ejemplo, qué contenidos o temas son particularmente populares, cuándo se utilizan nuestros servicios con más frecuencia, desde qué regiones (hasta nivel de ciudad) se utilizan nuestros servicios y qué navegadores y dispositivos utilizan nuestros usuarios en general.

Además, ocasionalmente, realizamos las denominadas pruebas A/B como parte del análisis de uso. Las pruebas A/B son una variante especial del análisis de uso. Las pruebas A/B (también conocidas como Split-Testing) constituyen un procedimiento para comparar dos versiones de una página web o aplicación con el objetivo de averiguar qué versión presenta un mejor rendimiento, es más popular o los usuarios pueden encontrar el contenido más rápidamente. La creación de una versión A y una versión B y la prueba de ambas versiones proporcionan datos que permiten tomar decisiones de forma más fácil y rápida sobre las modificaciones en los servicios y el contenido.

Para saber qué herramientas de seguimiento se utilizan en nuestros sitios web y aplicaciones, consulte «Indicaciones sobre sitios web individuales».

Si no quiere que las cookies de análisis y rendimiento recopilen sus datos con fines de análisis de uso, puede desactivarlas al deshabilitar la categoría correspondiente. Aunque la haya activado previamente, puede desactivarla en cualquier momento:

- Para acceder a estos ajustes, haga clic en «Configuración de datos» en la parte inferior del sitio web de Zalando o en «Tratamiento de datos» en el sitio web de Zalando Lounge. En la aplicación, puede realizar este cambio en «Ajustes de la aplicación» > «Protección de datos».

5. Información sobre las fanpages de redes sociales

Zalando mantiene perfiles en las redes sociales de Facebook e Instagram (las denominadas «Fanpages»). En nuestras fanpages, publicamos y compartimos contenido, ofertas y recomendaciones de productos. Con cada interacción en nuestras fanpages u otras páginas de Facebook o Instagram, los operadores de las redes sociales registran su comportamiento de uso con cookies y tecnologías similares. Los operadores de

fanpages pueden consultar estadísticas generales sobre los intereses y las características demográficas (como edad, género, región) del público de la fanpage. Si utiliza las redes sociales, los operadores de redes sociales determinan la naturaleza, el alcance y los propósitos del tratamiento de los datos en las redes sociales.

[Más / Ver menos]

5.1. Proveedor/responsable

La empresa responsable de Zalando, que actúa como un proveedor de contenido responsable de una fanpage, puede consultar los detalles del aviso legal en la fanpage correspondiente.

Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Irland («Facebook») opera las dos redes sociales: Facebook e Instagram.

Si se pone en contacto con nosotros directamente a través de nuestras fanpages o comparte contenido personal con nosotros, Zalando es responsable del tratamiento de sus datos. Se aplica una excepción al tratamiento de datos descrito durante el análisis de uso (información de la página), de lo cual somos responsables con Facebook.

Tratamiento de sus datos por parte de Facebook

Tenga en cuenta que Facebook también trata sus datos cuando utiliza nuestras fanpages para sus propios fines, los cuales no se muestran en esta política de privacidad. No podemos influir en estas operaciones de tratamiento de datos en Facebook. En este sentido, hacemos referencia a la política de privacidad de las correspondientes redes sociales:
• Política de privacidad de Facebook
• Política de privacidad de Instagram

5.2. ¿Qué datos se recopilan?

Si visita nuestras fanpages, Zalando recopila todos los mensajes, el contenido y otra información que nos proporcione directamente, como cuando publica algo en una fanpage o nos envía un mensaje privado. Obviamente, si tiene una cuenta en la red social, también podemos consultar su información pública, como su nombre de usuario, información en su perfil público y contenido que comparta públicamente. Consulte «¿Qué datos procesa Zalando?» para obtener más información.

Análisis de uso (información de la página)

En cada interactuación con fanpages, Facebook utiliza cookies y tecnologías similares para rastrear el comportamiento de uso de las visitas a la fanpage. Sobre esta base, los operadores de la fanpage reciben la denominada «Información de la página». La información de la página solo contiene datos estadísticos despersonalizados (anónimos) sobre los visitantes a la fanpage y, por lo tanto, no se puede asignar a una persona en concreto. No tenemos acceso a los datos de carácter personal que Facebook utiliza para elaborar información de la página («Datos de la información de la página»). Facebook se encarga exclusivamente de la selección y el tratamiento de los datos de información de la página.

Con ayuda de la información de la página, obtenemos información sobre cómo se utilizan nuestras fanpages, qué intereses tienen los visitantes de nuestras fanpages y qué temas y contenido son más

populares. Esto nos permite optimizar nuestras actividades de fanpage, por ejemplo, seleccionando mejor nuestros contenidos a los intereses y hábitos de uso de nuestro público.

Zalando y Facebook comparten la responsabilidad de tratar sus datos para proporcionar información sobre la página. Para ello, Facebook y nosotros hemos llegado a un acuerdo sobre qué empresa cumple con las obligaciones de protección de datos conforme al RGPD con respecto al tratamiento de datos de la información de la página.

Más información sobre la información de la página

Puede consultar el acuerdo con Facebook en:
https://www.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum

Facebook ha resumido el contenido principal de este acuerdo (incluida una lista de datos de la información de la página):
https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Bases legales: En la medida en que haya prestado su consentimiento a la creación de la información de la página para Facebook, la base legal es el artículo 6, apartado 1, letra a del RGPD (consentimiento). Además, la base legal es el artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD, donde nuestros intereses legítimos residen en los fines establecidos anteriormente.

5.3. ¿Qué derechos de privacidad tengo?

Obviamente, los derechos de privacidad descritos en «¿Qué derechos de privacidad tengo?» también se aplican al tratamiento de sus datos en relación con nuestras fanpages.

Con el fin de tratar los datos de la información de la página con Facebook, hemos acordado con Facebook que Facebook sea el principal responsable de proporcionarle información sobre el tratamiento de los datos de la información de la página y de permitirle ejercer sus derechos de privacidad conforme al RGPD (por ejemplo, derecho de objeción). Puede encontrar más información sobre sus derechos de privacidad en relación con la información de la página y cómo puede usarlos directamente en Facebook: https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Consejo

También puede dirigir su solicitud a Zalando y, posteriormente, enviaremos su solicitud a Facebook.

6. Boletín de noticias

Le ofrecemos varios servicios de boletines que incluyen:

- Contenido inspirador como novedades de marcas, tendencias, ofertas, rebajas, categorías.
- Recordatorios, p. ej., cuando baja el precio de un artículo en su lista de deseos, si se le olvidan artículos en su cesta o si solicitó una alerta de talla.
- Encuestas para, p. ej., averiguar si le gustaron los artículos que compró.
- Recomendaciones personalizadas de artículos que creemos que podrían gustarle en función de sus pedidos anteriores y su comportamiento de navegación.
- Novedades de influencers o marcas que puede seguir en nuestra web.

Si se suscribe para recibir boletines informativos, recibirá algunos de los descritos anteriormente (según lo que haya incluido en su suscripción). Además, también hay boletines informativos específicos del servicio, que son parte integral de un servicio especial.

Por ejemplo, solo recibirá el boletín informativo Privé by Zalando si participa en Privé by Zalando Shopping Club. Este boletín es fundamental para que pueda estar informado sobre las ofertas vigentes por tiempo limitado y aprovechar las ventajas de Privé by Zalando.

[Más / Ver menos]

6.1. ¿Cómo me suscribo?

Para enviar nuestros boletines de notificación obligatoria (como el boletín de noticias de Zalando Shop), utilizamos el denominado procedimiento Double Opt-In o el procedimiento Single Opt-In (dependiendo del país), es decir, solo le enviaremos un boletín de noticias si previamente ha autorizado expresamente la habilitación del servicio de boletín de noticias. Si su país requiere Double-Opt-In, también debe haber confirmado que la dirección de correo electrónico que ha proporcionado es suya. Para ello, le enviaremos un correo electrónico de notificación y le pediremos que confirme que usted es el propietario de la dirección de correo electrónico proporcionada haciendo clic en un enlace que figura en dicho correo electrónico. Es posible que no lo hagamos si ya nos ha confirmado para cualquier otro fin que usted es el propietario de esta dirección de correo electrónico.

Puede cambiar sus preferencias respecto a la recepción de boletines en cualquier momento. Para Zalando Shop y Privé by Zalando, puede elegir su configuración en el Preference Center correspondiente (www.zalando.es/messages para Zalando Shop y https://www.zalando-prive.es/myaccount/newsletter para Privé by Zalando). Visite el Preference Center para que podamos satisfacer mejor sus deseos e intereses.

A veces, también puede recibir recordatorios por correo electrónico si ha dejado artículos en su cesta sin pagar. Si no desea recibir estas alertas, puede administrar sus preferencias iniciando sesión en su perfil y desmarcando la casilla de “Alertas de artículos” en la categoría “Tus boletines”.

Además, puede recibir mensajes comerciales de Zalando (sujeto a la ley de competencia), p. ej., con recomendaciones individuales después de su última compra, sin haberse suscrito a un boletín informativo. Puede encontrar más información al respecto en “Recomendaciones de productos individuales por correo electrónico y servicios push”.

Para brindarle contenido más personalizado, Zalando también agrega datos basados en su interacción con Zalando y sus servicios. Por ejemplo, si abre nuestros boletines con frecuencia, sabemos que le interesan y podremos satisfacer sus necesidades en consecuencia, tanto en términos de frecuencia como de contenido.

6.2. Anulación de suscripción

Si ya no desea recibir nuestros boletines de noticias, puede darse de baja en cualquier momento utilizando el enlace para darse de baja que se incluye en todos los boletines informativos o mensajes comerciales que le enviamos. También puede enviar un mensaje por escrito (p. ej., correo electrónico, fax, carta) a la empresa de Zalando responsable del boletín. Cuando haya Preference Center disponibles (como en Privé by Zalando y Zalando Shop), también puede cancelar la suscripción al boletín en el Preference Center.

Para cancelar la suscripción, o en caso de que tengas alguna dificultad, no dudes en ponerte en contacto con privacidad@zalando.es.

Anulación de la suscripción a los boletines informativos

Si desea darse de baja del boletín informativo de Zalando Shop, puede utilizar el enlace que se proporciona en cada correo electrónico del boletín. Si también está suscrito a los boletines enviados por otra tienda de Zalando, como Privé by Zalando o Zalando Outlets, siga el enlace en esos boletines para cancelar su suscripción o póngase en contacto con privacidad@zalando.es para cancelar la suscripción de todos los boletines. Tenga en cuenta que cancelar la suscripción a un servicio de Zalando Shop no implica automáticamente la cancelación de la suscripción a todos los servicios.

6.3. ¿Qué datos se recopilan?

Si se suscribe a un boletín de noticias, guardamos temporalmente su dirección IP, así como la hora de registro y confirmación. Esto nos permite verificar si realmente se ha registrado y detectar cualquier uso no autorizado de su dirección de correo electrónico. Le asignamos un número de identificación generado aleatoriamente (identificador de boletín), que utilizaremos para darle de baja si así lo solicita.

Recopilamos información de acceso y del dispositivo cuando interactúa con los boletines informativos, los correos electrónicos transaccionales y las notificaciones push. Para realizar este tipo de evaluación, los boletines contienen enlaces a archivos de imagen guardados en nuestros servidores web. Cuando abre un boletín informativo, su plataforma de correo electrónico carga estos archivos de imagen (también llamados píxeles de seguimiento) desde nuestros servidores. De esta forma, sabemos si se ha abierto un boletín y cuándo. Si hace clic en un enlace del boletín, los píxeles de seguimiento nos permiten averiguar qué contenido se ha leído. Utilizamos esta información para personalizar nuestras comunicaciones y hacerlas más relevantes para usted. Todos estos datos se agrupan, y utilizamos su identificador de cliente para conectar su suscripción al boletín con su cuenta de usuario. Hacemos esto con el objetivo de personalizar el contenido del boletín de acuerdo con sus intereses y hábitos de usuario, además de analizar estadísticamente la forma en la que nuestros usuarios interactúan con el servicio de boletín.

Esta personalización de compra es una parte integral del boletín informativo de Zalando Shop.

Puede desactivar la visualización de imágenes en su plataforma de correo electrónico, pero, si lo hace, no podrá ver el boletín al completo.

7. Recomendaciones de productos individuales por correo electrónico y servicio push

En relación con nuestros servicios, le presentamos información y ofertas de Zalando en función de sus intereses. Es posible que le enviemos un número limitado de recomendaciones de productos individuales, encuestas y solicitudes para que valore los productos que ha comprado, independientemente de si se suscribió a un boletín informativo. De acuerdo con las disposiciones legales, para la selección de recomendaciones de productos individuales utilizamos principalmente sus datos de compras anteriores.

[Más / Ver menos]

Para obtener más información sobre la personalización de recomendaciones individuales, consulte “Servicios personalizados”.

Si ya no desea recibir nuestras recomendaciones de productos individuales por correo electrónico, puede oponerse informalmente en cualquier momento haciendo clic en el enlace para cancelar la suscripción que encontrará en cada correo electrónico, o poniéndose en contacto con privacidad@zalando.es. Para desactivar las notificaciones push en la aplicación de Zalando, vaya a «Tu cuenta» > «Ajustes de la aplicación» > «Notificaciones» y apague el interruptor virtual.

8. Vales

Utilizamos los datos proporcionados en el contexto de un pedido de cupones de Zalando para revisar y procesar el pedido, así como para enviar y canjear el cupón. Esto incluye el registro y el procesamiento de los datos relacionados con el uso de comprobantes, en particular para evitar el fraude.

[Más / Ver menos]

Para estos propósitos, también almacenamos los siguientes datos:

- Fecha de emisión
- Valor del vale
- Código del vale
- Datos de personalización (si se indican)
- Nombre del titular del vale (en caso de vales personales)
- Momento del canjeo del vale
- Nombre del canjeador e identificación de la cuenta del cliente de la cuenta utilizada para el canje.

9. ¿Cómo utiliza Zalando mis datos para la publicidad?

Nosotros y nuestros socios publicitarios utilizamos sus datos para ofrecerle publicidad personalizada, la cual se le mostrará en los servicios de Zalando y en los sitios web y aplicaciones de otros proveedores. Para ello, nosotros y nuestros socios publicitarios utilizamos tecnologías estándar de Internet. Esto nos permite hacer publicidad de una manera más específica, de modo que solo podamos presentarle publicidad y ofertas que sean realmente relevantes para usted. Esto nos permite satisfacer mejor las necesidades de nuestros usuarios en cuanto a personalización y descubrimiento de nuevos productos y lograr despertar su interés en nuestros servicios a largo plazo a través de una experiencia de compra más personal.

[Más / Ver menos]

Ejemplo

Si está buscando calzado deportivo en la página web de un socio publicitario de Zalando, podemos tener en cuenta esta información a la hora de buscar productos en Zalando Shop. Por ejemplo, podemos mostrar primero los zapatos deportivos en la sección «Zapatos» o recomendarle zapatos deportivos en la página de inicio. Si nos indica sus preferencias en su cuenta de cliente o si ya nos ha comprado material deportivo, también podemos incluir esta información en nuestras recomendaciones.

9.1. Formatos y canales de publicidad

Los formatos publicitarios utilizados por Zalando y sus socios publicitarios incluyen presentaciones en Zalando Shop (como parte de la optimización en la página y la aplicación), anuncios en redes sociales (por

ejemplo, Facebook Ads, Instagram Ads, YouTube Video Ads) y espacio publicitario distribuido a través de las redes publicitarias en línea de Zalando como DoubleClick by Google.

Zalando Marketing Services GmbH

Zalando también ofrece servicios de publicidad a través de Zalando Marketing Services GmbH. Ir a la página web de Zalando Marketing Services GmbH

Zalando no vende datos personales. Si nuestros clientes publicitarios reservan un formato publicitario de Zalando con Zalando Marketing Services GmbH, dicha empresa no recibirá ningún dato con el que se le pueda contactar o identificar, sin su consentimiento expreso. Solo enviamos a nuestros anunciantes informes anónimos y agregados que contienen información sobre la eficacia y el alcance de los servicios publicitarios que prestamos. Dichos informes se basan en nuestras propias encuestas de Zalando Marketing Services GmbH. En algunos casos, también incluyen informes resumidos que recibimos de nuestros socios publicitarios y redes sociales. Dichos informes muestran, por ejemplo, cómo nuestros servicios de publicidad han afectado a las ventas a varios grupos de clientes.

9.2. Información para la creación de grupos objetivo

Para la creación de grupos objetivo, utilizamos nuestros propios conocimientos del análisis de datos sobre el comportamiento de uso y compra de nuestros usuarios y clientes, así como nuestra investigación de mercado sobre la segmentación de usuarios que aplicamos a los datos de usuarios recopilados por Zalando. Al hacerlo, tenemos en cuenta, en particular, la información cruzada del cliente, formada por datos de compras agregados, anonimizados o seudonimizados, o los historiales de búsqueda, los datos de intereses y los datos del perfil demográfico, así como los datos de dispositivos y de acceso.

Ejemplo

Un grupo objetivo podría ser, por ejemplo: «Mujeres entre 25 y 35 años pendientes de la moda e interesadas en los deportes que han pedido un producto de Adidas el año pasado».

Nuestros afiliados también tienen la opción de proporcionarnos datos adicionales de segmentación de usuarios recopilados por los propios anunciantes afiliados. Los socios publicitarios deben comprometerse con Zalando a transmitir solo datos agregados, encriptados o anónimos para Zalando, de modo que no podamos asignar los datos a ninguna persona en particular, en particular a ningún usuario en particular de la tienda Zalando. Para algunos grupos objetivo, la orientación también se basa en el comportamiento de navegación del usuario. Este es el caso si el anuncio se debe presentar solo a los usuarios que visitaron recientemente un sitio web en particular o buscaron contenido específico.

9.3. Cómo utilizamos esta información para publicidad en línea en Zalando Shop y otros servicios de Zalando

Utilizamos la información anterior como parte de la optimización in situ para brindarle recomendaciones y contenido más relevante cuando busca productos, visualiza su feed o visita una sección de productos. La optimización in situ y en la aplicación se basa en cookies y tecnologías de identificación similares para la captura seudónima de dispositivos y datos de acceso. Estos datos no se utilizan para identificarlo personalmente, sino que se usan únicamente para una evaluación seudónima de su uso. Sus datos nunca se fusionarán permanentemente con otra información personal almacenada en su persona. Con esta tecnología, podemos presentar productos y / o ofertas especiales y servicios basados en dispositivos y

datos de acceso (por ejemplo, anuncios diseñados para mirar exclusivamente la ropa deportiva en los últimos días).

Si no desea que nuestros socios publicitarios recopilen sus datos de acceso y del dispositivo, haga clic en «Guardar configuración» en las preferencias de cookies sin haber seleccionado la categoría «Marketing». Si ya ha otorgado su consentimiento para dicha categoría, puede retirarlo en cualquier momento de la siguiente manera:

- Haga clic en «Configuración de datos» en la parte inferior del sitio web de Zalando o en «Tratamiento de datos» en el sitio web de Zalando Lounge. Desactive la categoría de cookies «Marketing» y confirme su selección haciendo clic en «Guardar configuración». En la aplicación, puede realizar este cambio en «Ajustes de la aplicación» > «Protección de datos».

Tenga en cuenta que, al hacerlo, el contenido y los servicios que reciba podrían ser menos personalizados.

9.4. En redes sociales

Cuando nos anunciamos en formatos de publicidad de las redes sociales (por ejemplo, YouTube, Facebook, Instagram), tenemos la posibilidad de proporcionar información encriptada a la red social correspondiente sobre los usuarios de los servicios de Zalando (por ejemplo, datos sobre dispositivos y accesos como identificaciones de cookies y publicidad, direcciones de correo electrónico) de los cuales sospechamos que pertenecen al grupo objetivo de un anunciante o que tienen ciertas características (por ejemplo, grupo de edad, región, intereses).

La red social correspondiente, ya sea en nuestro nombre como procesador o con el consentimiento del usuario afectado, descifrará los datos transmitidos por nosotros y el usuario (en la medida en que sea miembro de la red social), como parte de su relación con la red social, presentará la publicidad que hemos reservado.

Si no desea que utilicemos sus datos para mostrarle anuncios personalizados en redes sociales, puede negarse a la transferencia de sus datos al desactivar la categoría de cookies «Marketing». Si ya ha aceptado estas cookies, puede revocar dicho consentimiento en cualquier momento de la siguiente manera:

- Haga clic en «Configuración de datos» en la parte inferior del sitio web de Zalando o en «Tratamiento de datos» en el sitio web de Zalando Lounge. Desactive la categoría de cookies «Marketing» y confirme su selección haciendo clic en «Guardar configuración».
- En la aplicación, puede realizar este cambio en «Ajustes de la aplicación» > «Protección de datos».

También puede tener la posibilidad de desactivar el uso de sus datos para publicidad personalizada a través de las redes sociales que utilice directamente en sus correspondientes proveedores. Para obtener más información, póngase en contacto directamente:

Facebook (Facebook, Instagram):

- Información sobre anuncios en Facebook
- Configuraciones de anuncios para Facebook

Google (red Google, YouTube, búsqueda de Google):

- Información sobre anuncios en Google
- Configuraciones de anuncios para Google

9.5. En espacios publicitarios proporcionados a través de redes publicitarias en línea (redireccionamiento)

Los socios publicitarios que operan una red publicitaria en línea pueden usar cookies y tecnologías similares para rastrear su comportamiento de uso según el dispositivo y acceder a los datos en Zalando Shop y en sitios web y aplicaciones de terceros. Estos afiliados utilizan los datos recopilados para determinar la probabilidad de que pertenezcan a la audiencia a la que apuntamos, y lo tienen en cuenta al seleccionar anuncios en el espacio publicitario negociado a través de su red en línea Esta tecnología estándar de Internet se llama redireccionamiento. La reorientación nos permite ofrecer publicidad que sea más relevante para usted, y medir la eficiencia y el alcance del material publicitario, así como también verificar la facturación de nuestros socios publicitarios para las campañas conmutadas.

Se puede obtener más información de los operadores del espacio publicitario respectivo y las redes de publicidad en línea encargadas de mediar. Puede encontrar una vista general de los socios publicitarios e indicaciones sobre la desactivación en «Indicaciones sobre sitios web individuales».

Puede deshabilitar el procesamiento de sus datos para retargeting en cualquier momento:

- Desactive las cookies de marketing al hacer clic en «Configuración de datos» en la parte inferior del sitio web de Zalando o en «Tratamiento de datos» en el sitio web de Zalando Lounge. En la aplicación, puede realizar este cambio en «Ajustes de la aplicación» > «Protección de datos».
- Para nuestros sitios, puede desactivar retargeting a través de las redes publicitarias en línea que en la página de desactivación de European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA): Desactivar otra publicidad.

10. ¿A quién se le envían mis datos?

Zalando solo transmitirá sus datos si así lo permite la legislación de protección de datos alemana o europea. Trabajamos estrechamente con algunos proveedores de servicios, como servicio al cliente (por ejemplo, proveedores de servicios de línea directa), proveedores de servicios técnicos (como operaciones de centros de datos) o empresas de logística (como compañías postales como DHL). Estos proveedores de servicios solo pueden procesar sus datos en nuestro nombre bajo condiciones especiales. En la medida en que los utilicemos como procesador, los proveedores de servicios solo podrán acceder a sus datos en la medida y durante el período requerido para la prestación del servicio respectivo. Si está comprando en un socio de Zalando, le pasaremos ciertos datos de compra al socio de Zalando (como su nombre y dirección de entrega) para que el socio de Zalando le pueda entregar los productos solicitados.

[Más / Ver menos]

10.1. Empresas del grupo Zalando

Dentro del grupo Zalando, se comparten muchos sistemas y tecnologías. Esto nos permite ofrecerle un servicio más económico, mejor, más seguro, más consistente e interesante. Por lo tanto, dentro del Grupo Zalando, esas empresas y departamentos tienen acceso a sus datos, que necesitan para cumplir con nuestras obligaciones contractuales y legales o para cumplir con sus respectivas funciones dentro del Grupo Zalando.

Ejemplos

- Si se pone en contacto con el servicio al cliente de Zalando, su solicitud se enviará a Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG o Zalando Customer Care International Se & Co. KG, donde se procesará. Estas dos empresas de Zalando son responsables del servicio al cliente dentro del grupo Zalando. Cuando sea necesario para atender sus consultas, estas dos empresas de Zalando pueden acceder a los datos almacenados en otras empresas de Zalando, como los detalles de su pedido.
- Cuando realiza un pedido, su pedido y los detalles de pago se enviarán a Zalando Payments GmbH. Zalando Payments GmbH es responsable del procesamiento de pagos dentro del grupo Zalando.
- Los datos relativos a las decisiones sobre el riesgo asociado a los pedidos generados por Zalando Payments GmbH se compartirán con Zalando SE en la medida necesaria para el análisis del rendimiento logístico.

10.2. Empresas de envío

Para la entrega de pedidos, trabajamos junto con proveedores externos de servicios de envío (como DHL). Estos proveedores de servicios de envío reciben de nosotros los siguientes datos para la ejecución del pedido respectivo:

- Su nombre
- Su dirección de entrega
- Si corresponde, su número postal (si desea que el pedido se entregue en un punto de recogida)
- Si procede, su dirección de correo electrónico o su número de teléfono (si el proveedor de servicios de expedición desea informarle por correo electrónico o por teléfono, por ejemplo, sobre la fecha de entrega prevista o enviarle el PIN del punto de recogida)

10.3. Socios del programa Partner de Zalando, marcas y fabricantes de productos

Como parte del programa de socios de Zalando, permitimos que otros comerciantes (denominados socios de Zalando) vendan sus productos (denominados artículos de socios de Zalando) a través de Zalando Shop. Como parte del programa de socios de Zalando, Zalando Shop sirve como plataforma de ventas a través de la cual se negocian contratos de compraventa. En el correspondiente artículo de socios de Zalando, se indica «Venta y envío por parte de nuestro socio», así como el nombre del socio de Zalando.

Cuando realiza un pedido a un socio de Zalando, el artículo generalmente se enviará directamente desde cada socio de Zalando. Para este propósito, transmitimos sus datos de compra al socio de Zalando. Estos incluyen:

- Detalles de los artículos solicitados de los socios de Zalando
- Su nombre
- Su dirección de entrega
- Si procede, su número postal (si desea que le entreguen el pedido en un punto de recogida)

En algunos casos o en algunos países, también podemos proporcionarle a un socio su dirección de correo electrónico o número de teléfono, pero solo cuando sea necesario para permitirle la entrega del artículo.

Incluso si compra un artículo de un socio de Zalando en Zalando, Zalando será responsable de procesar sus datos. Sus datos no se procesarán con un socio de Zalando o en nombre de un socio de Zalando. Zalando asegura que los socios de Zalando no influyen en el procesamiento de sus datos a través del programa de socios de Zalando. Si compra artículos o productos de un socio de Zalando en Zalando, Zalando solo proporcionará al socio de Zalando los datos proporcionados previamente que el socio de Zalando necesita para cumplir con su rendimiento, es decir, normalmente para entregarle los bienes que ha comprado y

resolver cualquier incidencia relacionada con entregas y reclamaciones, así como investigar la desaparición de paquetes. Si Zalando transmite sus datos a un socio de Zalando por las razones indicadas anteriormente, Zalando garantizará en los acuerdos contractuales con los socios que sus datos solo pueden ser procesados por el socio de Zalando para los fines indicados anteriormente.

Tenga en cuenta que los socios de Zalando tienen su propia política de privacidad. Por lo general, se pueden encontrar en las respectivas páginas de socios de Zalando Shop y/o en los sitios web de los respectivos socios de Zalando. Zalando no es responsable de las disposiciones de privacidad y las prácticas de procesamiento de datos de los socios de Zalando.

Cuando publica una valoración en una de nuestras plataformas, podemos remitir su contenido (por ejemplo, texto, número de estrellas puntuadas o nombre de usuario elegido) a la marca o fabricante del producto valorado. Esto se aplica tanto a los productos que vendemos directamente como a los que venden nuestros socios, y permite que las marcas analicen sus opiniones de cara al control de calidad y desarrollo de productos. Nuestros socios también podrán publicar su valoración con fines de marketing (por ejemplo, en su propio sitio web). Si la marca realizara un tratamiento adicional de los datos, la responsabilidad de dicho tratamiento recaería exclusivamente sobre la marca.

10.4. Proveedor de servicios técnico

Trabajamos con proveedores de servicios técnicos para proporcionarle nuestros servicios. Estos proveedores de servicios incluyen, por ejemplo, Telekom Deutschland GmbH, Salesforce.com EMEA Ltd. o Amazon Web Services, Inc. Si procesa sus datos fuera de la Unión Europea, su información puede transferirse a un país con un estándar de privacidad más bajo que en la Unión Europea. En tales casos, Zalando se asegurará de que los proveedores de servicios en cuestión, por contrato o de otro modo, garanticen un nivel equivalente de protección de datos.

10.5. Proveedores de servicios de pago

Zalando ofrece varias opciones de pago, como el pago anticipado, el pago con tarjeta de crédito, el pago con PayPal y el pago a cuenta. Para ello, la información de pago puede ser transmitida a los proveedores de servicios de pago con los que trabajamos. Para obtener más información sobre cómo procesan la información personal estos proveedores de servicios de pago, consulte sus respectivas políticas de privacidad:

- **Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Ámsterdam, Países Bajos**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de Adyen.
- **American Express Payment Services Limited, Sucursal de Frankfurt am Main, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main, Alemania**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de American Express Services Limited.
- **Elavon Financial Services DAC, Sucursal en Alemana, Lyoner Str. 36, 60528 Frankfurt am Main, Alemania**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de Elavon.
- **Worldpay B.V. Claude Debussylaan 16, 6º, 1082 MD Ámsterdam, Países Bajos**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de Worldpay.
- **iDeal en Deutsche Bank AG, Sucursal en los Países Bajos, De Entree 195, 1101 HE Ámsterdam, Países Bajos**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de Deutsche Bank.
- **Svea Payments Oy, Mechelininkatu 1a, 00180 Helsinki, Finlandia**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de Svea Payments Oy.

- **BS PayOne by PayOne GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main, Alemania**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de PayOne GmbH.
- **PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, 2449 Luxemburgo, Luxemburgo**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de PayPal.
- **przelewy24 en PayPro Spólka Akcyjna, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań y DialCom24 sp. z o.o., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de przelewy24.
- **Klarna Bank AB (publ)**, **Sveavägen 46, 111 34 Stockholm**. Puede encontrar más información en la política de privacidad de Klarna.

10.6. Agencias de crédito

La cooperación con las agencias de crédito para impedir fraude, seleccionar los métodos de pago y evaluar el crédito se lleva a cabo en función del país con el objetivo de tener en cuenta las características y los requisitos específicos de cada país. En Información específica del país puede descubrir en qué países colaboramos con qué oficinas de crédito y proveedores de servicios de pago externos. Allí también puede encontrar indicaciones especiales de privacidad que le proporcionamos en nombre de los respectivos proveedores de servicios de pago y oficinas de crédito.

10.7. Proveedor de cobro

La cooperación con los proveedores de servicios de cobro externos se lleva a cabo en función del país con el objetivo de tener en cuenta las características y los requisitos específicos de cada país. En Información específica del país puede descubrir en qué países colaboramos con qué proveedores de servicios de cobro externos. Allí también puede encontrar indicaciones especiales de privacidad que le proporcionamos en nombre de los respectivos proveedores de servicios de pago y oficinas de crédito.

10.8. Redes de medios sociales

En el contexto de las campañas publicitarias, transmitimos los datos a los proveedores de redes sociales en el contexto de la ley de protección de datos. Encontrará más información en «¿Cómo utiliza Zalando mis datos para la publicidad?».

10.9. Autoridades y otros terceros

En la medida en que nos veamos obligados por una decisión de las autoridades o el tribunal o por un proceso legal o penal, transmitiremos sus datos a las autoridades policiales u otros terceros si es necesario.

10.10. Inteligencia artificial

Utilizamos proveedores de servicios de inteligencia artificial para ofrecerte ofertas de productos adecuados y personalizar nuestro contenido para ti. Si procesan tus datos fuera de la Unión Europea, esto puede significar que tus datos se transmitan a un país con un estándar de protección de datos inferior al de la Unión Europea. En tales casos, Zalando se asegurará de que los proveedores de servicios pertinentes garanticen contractualmente o de otro modo un nivel de protección de datos equivalente.

10.11. Cooperación en sorteos y promociones

Si organizamos sorteos y promociones en colaboración con otras empresas, los datos personales recogidos como parte del sorteo o promoción también pueden enviarse a estas empresas si es necesario, por ejemplo, para entregar el premio.

11. ¿Qué derechos de privacidad tengo?

Sobre la base de los requisitos legales pertinentes, goza de los siguientes derechos de privacidad legales: derecho a la información (artículo 15 del RGPD), derecho a la eliminación (artículo 17 del RGPD), derecho de rectificación (artículo 16 del RGPD), derecho a la limitación del procesamiento (artículo 18 del RGPD), derecho a la portabilidad de los datos (artículo 20 del RGPD), derecho a presentar reclamaciones a una autoridad de protección de datos (artículo 77 del RGPD), derecho a la revocación del consentimiento (artículo 7, párrafo 3, del RGPD) y derecho a oponerse a ciertas operaciones de procesamiento de datos (artículo 21 del RGPD). Si desea ejercer sus derechos de protección de datos, puede ponerse en contacto con nuestro equipo de protección de datos en cualquier momento en privacidad@zalando.es. Puede encontrar más información en la sección Personas de contacto. En lo que respecta al derecho de acceso y el derecho de supresión de conformidad con el Art. 15 y el Art. 17 del RGPD, también puede solicitar su archivo o información de datos o solicitar la eliminación de su cuenta dentro de su cuenta de usuario en la configuración de cuenta «Solicitar o eliminar datos».

[Más / Ver menos]

Indicaciones importantes:

- Para garantizar que su información no se divulgue a terceros en el caso de **solicitudes de información**, adjunte suficientes pruebas de identidad por correo electrónico o por correo postal.

Consejo

Como regla general, esto es suficiente si nos envía su consulta utilizando la dirección de correo electrónico almacenada en su cuenta de cliente.

- Puede cambiar la mayoría de sus datos usted mismo en su cuenta de cliente. Para todos los demás casos, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente.
- Las responsabilidades de las autoridades de protección de datos se basan en la sede de la autoridad responsable. No obstante, puede ponerse en contacto con cualquier autoridad de protección de datos en cualquier estado miembro de la Unión Europea, en particular en su lugar de residencia, que remitirá su queja a la autoridad competente. La autoridad competente para Zalando es el Comisionado de Berlín para la Protección de Datos y la Libertad de Información (Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit), Alt-Moabit 59-61, 10555 Berlín, Alemania.
- Si ha dado su consentimiento para el procesamiento de sus datos, puede **revocarlo** en cualquier momento. Una revocación no afecta la admisibilidad del procesamiento de sus datos llevado a cabo antes de su revocación.
- El procesamiento de sus datos con fines **publicitarios**, incluido la **publicidad directa** (incluso en forma de análisis de datos), puede **oponerse** en cualquier momento sin dar razones.
- Si apoyamos el procesamiento de sus datos conforme a un equilibrio de intereses de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra f, del RGPD (por ejemplo, la presentación de datos de crédito a una agencia de crédito externa), puede **revocar** el procesamiento. Si tiene alguna objeción, le pedimos que explique por qué no debemos procesar su información. En caso de que esté justificada

la objeción, se analiza la situación y estamos bien fijar el procesamiento o adaptar o compartir nuestras razones legítimas sobre la cual podemos continuar con el procesamiento.

12. ¿Cuándo se borrarán mis datos?

Almacenaremos sus datos personales durante el tiempo necesario para los fines establecidos en esta Política de privacidad, en particular para cumplir con nuestras obligaciones contractuales y legales. Si es necesario, también almacenaremos sus datos personales para otros fines, siempre y cuando la ley nos permita almacenarla para fines específicos, incluso para la defensa de derechos legales.

[Más / Ver menos]

Cuando cierre su cuenta de cliente, borraremos todos los datos almacenados sobre usted. Si no es posible o necesario eliminar completamente sus datos por razones legales, los datos serán bloqueados para su posterior procesamiento.

¿Qué significa bloquear?

Cuando los datos están bloqueados, restringir el acceso y otras medidas técnicas y organizativas garantiza que solo unos pocos empleados puedan acceder a los datos. Estos empleados solo pueden usar los datos bloqueados para los fines establecidos anteriormente (por ejemplo, en el caso de una auditoría fiscal de la presentación a la oficina de impuestos).

Se produce un bloqueo, por ejemplo, en los siguientes casos:

- Sus datos de pedido y pago y, en caso necesario, otros datos generalmente están sujetos a diversas obligaciones legales de conservación, como el Código de Comercio alemán (CCA) y el Código Fiscal alemán (CFA). La ley nos obliga a conservar dichos datos para auditorías y auditorías tributarias durante diez años. Solo entonces podremos finalmente eliminar los datos relevantes.
- Incluso si sus datos no están sujetos a ninguna obligación legal de almacenamiento, podemos descartar una eliminación inmediata en los casos permitidos por la ley y, en su lugar, optar por bloquearlos. Esto se aplica en particular a los casos en los que aún podemos necesitar los datos en cuestión para la posterior ejecución del contrato o la acusación o la defensa legal (por ejemplo, en el caso de las reclamaciones). El criterio decisivo para la duración del bloqueo son los períodos de prescripción legales. Una vez transcurridos los períodos de prescripción pertinentes, los datos pertinentes se eliminarán definitivamente.

Tu cuenta de usuario será eliminada si lo solicitas o en caso de inactividad prolongada (después de 5 años sin compras y si no ha habido actividad en tu cuenta durante 13 meses).

La eliminación puede no aplicarse en los casos permitidos por la ley, en el caso de datos anónimos o seudonimizados, que imposibilitarían o dificultarían el procesamiento con fines de investigación científica o estadísticos.

13. ¿Cómo protege Zalando mis datos?

Sus datos personales se transmiten de forma segura mediante encriptación. Esto se aplica a su pedido y al inicio de sesión del cliente. Usamos el sistema de codificación SSL (Secure Socket Layer). Además,

protegemos nuestros sitios web y otros sistemas mediante medidas técnicas y organizativas contra la pérdida, destrucción, acceso, modificación o difusión de sus datos por parte de personas no autorizadas.

14. Modificaciones de esta política de privacidad

A medida que desarrollamos nuestros sitios web y aplicaciones e implementamos nuevas tecnologías para mejorar nuestro servicio para usted, es posible que se requieran cambios a este Aviso de privacidad. Por lo tanto, le recomendamos que revise esta política de privacidad de vez en cuando.

15. Personas de contacto

Siempre puede ponerse en contacto con nuestro equipo de protección de datos a través de privacidad@zalando.es si tiene preguntas sobre la protección de datos y el cumplimiento de sus derechos.

[Más / Ver menos]

Para ponerse en contacto directo con nuestro delegado de protección de datos, dirija su solicitud por correo postal a la siguiente dirección con la nota «A la atención del delegado de protección de datos»:

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

Telefax: +49 (0)30 2759 46 93
Correo electrónico: privacidad@zalando.es

16. Información específica del servicio

Nuestro tratamiento de datos puede diferir de un servicio a otro. Aquí puede descubrir las diferencias específicas de cada servicio.

[Más / Ver menos]

16.1. Zalando Plus

Información sobre el asesoramiento de estilo

Si es miembro de Zalando Plus, puede ponerse en contacto con nuestros estilistas para recibir un servicio de compra personalizado. En primer lugar, comparta sus preferencias de moda, ocasión, categorías de productos, detalles de los productos y estilo o ajuste a través de un breve cuestionario y, posteriormente, le emparejaremos con un personal shopper que creará una lista de artículos relevantes para usted. Almacenamos sus respuestas para mejorar la calidad de nuestro servicio y responder mejor a sus necesidades en el marco de esta relación contractual. Podrá ponerse en contacto con su personal shopper respondiendo a un correo electrónico con las recomendaciones en caso de que tenga alguna pregunta después.

El cuestionario y la función de correo electrónico para el asesoramiento de estilo se utilizan sobre la base del Artículo 6 (párrafo 1) (frase 1 lit.b) del RGPD con el fin de proporcionar este servicio como miembro del programa de Zalando Plus. Almacenamos los datos recogidos mediante el uso del cuestionario y la función de correo electrónico. Los siguientes datos se almacenan durante el tiempo que sea necesario para los fines indicados:

- Nombre y apellidos
- Edad
- Género
- Talla de ropa y número de calzado (talla corporal, talla de ropa, etc.)
- Ciudad de residencia
- Mensajes
- Los productos que son relevantes para usted o que le interesan en función de sus respuestas a nuestro cuestionario de estilo y de su historial de pedidos.

Puede encontrar más información sobre los criterios para determinar el periodo de almacenamiento en esta información sobre protección de datos en el punto 12. ¿Cuándo se eliminarán mis datos?

16.2. Privé by Zalando

Google Maps

La página web de Privé by Zalando usa el servicio de Google Maps, que se proporciona para los usuarios dentro del EEE y Suiza mediante Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlanda; y para el resto de usuarios mediante Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, EE. UU. (en conjunto, «Google»). Este servicio permite a los clientes de Privé by Zalando encontrar el punto de recogida más cercano para sus pedidos según su ubicación. Para que Google Maps habilite esta función, su navegador web debe conectarse con un servidor operado por Google, que puede encontrarse en EE. UU. En caso de que sus datos personales se transmitan a EE. UU., hemos establecido unas cláusulas contractuales tipo con Google.

Si accede al servicio de mapas de Google en nuestro sitio web mientras está conectado a su perfil de Google, Google también puede asociar este evento con su perfil. Si no desea que se asigne de esta manera a su perfil de Google, es necesario que cierre sesión en Google antes de acceder a nuestra página de contacto. Google almacena sus datos y los utiliza con fines publicitarios, de investigación de mercado y para la presentación personalizada de Google Maps. Puede oponerse a esta recopilación de datos de Google.

Puede encontrar más información al respecto en la política de privacidad de Google y en las condiciones de uso adicionales para Google Maps.

Base legal del tratamiento: La base legal es el art. 6, párr. 1, frase 1, letra a) del RGPD, basado en su consentimiento.

Web Push Notifications

Le ofrecemos la opción de suscribirse a las notificaciones push del navegador (también conocido como web) para mantenerse al día de las últimas ofertas de Privé by Zalando. Para ello, y para permitir técnicamente el envío de dichas notificaciones, recopilamos información personal. La información que recopilamos para esta actividad incluye datos personales como información de su navegador, su configuración de idioma, su zona

horaria, un token de su dispositivo, su dirección push, cuándo comenzó su sesión de navegación y en qué mensajes puede haber hecho clic.

Sus datos se compartirán con una empresa externa: Urban Airship Inc., 1125 West Burnside, Suite 401, Portland, Oregón / Estados Unidos. En los términos del Reglamento (UE) 2016/679, EE. UU. es un país que no proporciona un nivel adecuado de protección de datos personales. Esto implica, entre otras cosas, que las agencias gubernamentales de EE. UU. pueden tener derecho a acceder a sus datos sin que existan recursos efectivos. Privé by Zalando establece medidas adicionales para garantizar niveles adecuados de protección de datos. Esto se refiere a la conclusión de instrumentos apropiados, como las Cláusulas contractuales estándar promulgadas por la Comisión Europea.

Puede desactivar las notificaciones push en cualquier momento en los ajustes de su navegador (por ejemplo, Chrome, Firefox, Safari). Busque la opción «Notificaciones» en el menú y revoque el permiso otorgado a nuestro sitio web.

La base legal para el procesamiento de su consentimiento es el art. 6 (1a) del RGPD.

Los datos se procesarán mientras sea necesario para el propósito establecido.

17. Información específica del país

Nuestro procesamiento de datos puede variar de un país a otro. Aquí puede descubrir las desviaciones específicas de cada país.

[Más / Ver menos]

17.1. Alemania

Proveedor de servicios para comprobaciones de crédito

El proveedor de servicios de comprobaciones de crédito a los consumidores en Alemania es **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München**.

Las indicaciones detalladas de protección de datos de CRIF GmbH en el sentido del artículo 14 del RGPD, en concreto información sobre el propósito del negocio, los propósitos de almacenamiento de datos, los receptores de datos y sus derechos de privacidad contra CRIF GmbH, se puede encontrar aquí: https://www.crif.de/datenschutz.

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Alemania son:

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

17.2. Austria

Proveedor de servicios para comprobaciones de crédito

El proveedor de servicios de comprobaciones de crédito a los consumidores en Austria es **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

Las indicaciones detalladas de protección de datos de CRIF GmbH en el sentido del artículo 14 del RGPD, en concreto información sobre el propósito del negocio, los propósitos de almacenamiento de datos, los receptores de datos y sus derechos de privacidad contra CRIF GmbH, se puede encontrar aquí: https://www.crif.de/datenschutz.

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Austria son:

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

17.3. Suiza

Proveedor de servicios para comprobaciones de crédito

El proveedor de servicios de comprobaciones de crédito a los consumidores en Suiza es **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

Las indicaciones detalladas de protección de datos de CRIF GmbH en el sentido del artículo 14 del RGPD, en concreto información sobre el propósito del negocio, los propósitos de almacenamiento de datos, los receptores de datos y sus derechos de privacidad contra CRIF GmbH, se puede encontrar aquí: https://www.crif.de/datenschutz.

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Suiza son:

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

17.4. Países Bajos

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Países Bajos son:

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

17.5. Bélgica

Proveedor de servicios para comprobaciones de crédito

El proveedor de servicios de comprobaciones de crédito a los consumidores en Bélgica es **Focum Belgium BVBA, Nijverheidsstraat 70, 2160 Wommelgem**.

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Bélgica son:

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

17.6. Suecia

Proveedor de servicios para comprobaciones de crédito

El proveedor de servicios de comprobaciones de crédito a los consumidores en Suecia es **Creditsafe i Sverige AB, Box 320, 401 25 Göteborg**.

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Suecia son:

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

17.7. Noruega

Proveedor de servicios para comprobaciones de crédito

El proveedor de servicios de comprobaciones de crédito a los consumidores en Noruega es **Experian AS, Karenslyst Alle 8 B, PO Box 5275 Majorstuen, 0303 Oslo, Noruega**.

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Noruega son:

- 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. Finlandia

Proveedor de servicios para comprobaciones de crédito

El proveedor de servicios de comprobaciones de crédito a los consumidores en Finlandia es **Suomen Asiakastieto Oy, Työpajankatu 10 A, 00580 Helsinki, Finlandia**.

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Finlandia son:

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

17.9. Francia

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Francia son:
- PAIR Finance GmbH, Knesebeckstraße 62-63, D-10719 Berlin DE
- INTRUM Corporate,104 avenue Albert 1er, CS 30131, 92563 Rueil-Malmaison

17.10. Dinamarca

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Dinamarca son:
- Myntro Collect A/S, Frederiks plads 36, 3, 8000 Århus
- Lowell Danmark A/S, Langmarksvej 57D, 8700 Horsens

17.11. Italia

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Italia son:
- 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. España

En España nuestros clientes pueden participar en una promoción de recomendación a amigos (la “Promoción”) para conseguir tarjetas regalo y recompensas según lo especificado en los Términos y condiciones de la Promoción. Para beneficiarse de esta oferta deberá compartir un enlace de referencia único con su amigo. Si su amigo decide participar en la Promoción y visita el enlace de referencia, se le pedirá que se registre con su dirección de correo electrónico para recibir un enlace que le permita crear una cuenta.

Para poder clasificar al nuevo cliente como su amigo y asegurarnos de que ambos clientes cumplen los requisitos de la Promoción, procesamos los siguientes datos personales:
- nombre,
- dirección de correo electrónico y
- dirección de envío.

Base legal: La base legal para el procesamiento de sus datos para el envío de tarjetas regalo y recompensas en el marco de la Promoción es el Artículo 6 (1) b del RGPD. De lo contrario, este procesamiento de datos se produce en base al Artículo 6 (1) f del RGPD, según el cual nuestros intereses legítimos coinciden con los fines anteriores.

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en España son:

- PAIR Finance GmbH, Knesebeckstrasse 62-63, 10719 Berlin, DE
- Team 4 Collections and Consulting, S.L.U., Avda. de Manoteras 14-16, 28050 Madrid

17.13. Polonia

Proveedor de servicios para comprobaciones de crédito

Los proveedores de servicios para la verificación de la solvencia del consumidor en Polonia son **CRIF Sp. z o.o., ul. Lublańska 38, 31–476 Cracovia y Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej S.A., ul. Lublańska 38, 31-476 Cracovia**.

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Polonia son:

- 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. Luxemburgo

Proveedor de servicios para servicios de cobro

Los proveedores para servicios de cobro en Luxemburgo son:

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

18. Indicaciones sobre cookies

Aquí puede descubrir qué cookies usamos. Puede encontrar la descripción general de todas las cookies utilizadas aquí [link]