Zalando
Oświadczenie o ochronie danych

Stan: 09/2026

Niniejsze oświadczenie o ochronie danych zawiera informacje na temat przetwarzania danych użytkowników przez Zalando. Dotyczy ono wszystkich stron internetowych, aplikacji mobilnych oraz innych usług i ofert firmy Zalando.

W razie pytań związanych z niniejszym oświadczeniem o ochronie danych lub ogólnie kwestiami ochrony danych w Zalando, zapraszamy do kontaktu z naszym zespołem ds. ochrony danych pod adresem prywatnosc@zalando.pl. Prosimy również o przesłanie wiadomości e-mail do naszego zespołu ds. ochrony danych w przypadku chęci skorzystania z prawa do informacji lub usunięcia danych, lub innego prawa do ochrony danych zgodnie z art. 15-22 RODO, łącznie z odwołaniem zgody na wykorzystanie danych do celów marketingowych, rezygnacją z subskrypcji newslettera itp. Więcej informacji można znaleźć w działach: Jakie przysługują mi prawa w zakresie ochrony danych? oraz Osoby kontaktowe.

Jak można zapoznać się z niniejszym oświadczeniem o ochronie danych: oferujemy różne możliwości zapoznania się z niniejszym oświadczeniem o ochronie danych. W tym rozdziale przedstawiamy podstawowe informacje. Następnie uporządkowaliśmy niniejsze oświadczenie o ochronie danych według tematów istotnych dla użytkowników i odpowiednio podzieliliśmy je na poszczególne rozdziały. Przedstawione poniżej menu wyboru umożliwia bezpośrednie przejście do poszczególnych rozdziałów.

[Menu rozwijane – wybór rozdziału]

Przed każdym rozdziałem umieściliśmy krótkie streszczenie. W streszczeniu przedstawiono treść rozdziału w skróconej formie. Aby uzyskać jedynie ogólne informacje na temat wszystkich kwestii związanych z przetwarzaniem danych, wystarczy zapoznać się ze streszczeniami. Osoby, które chcą uzyskać bardziej szczegółowe informacje, mogą kliknąć na przycisk „Więcej" znajdujący się pod każdym streszczeniem. Wówczas zostanie wyświetlona pełna treść rozdziału.

Staraliśmy się jak najbardziej zredukować liczbę odnośników. Dzięki temu wszystkie informacje zostały spójnie wyjaśnione, niezależnie od tego, który rozdział jest aktualnie wyświetlany. Jednak w przypadku czytania niniejszego oświadczenia o ochronie danych od początku do końca, mogą pojawić się powtórzenia. Nie zawsze udało nam się uniknąć odnośników. Przykładowo wszystkie informacje o specyficznym dla danego kraju przetwarzaniu danych zebraliśmy w jednym rozdziale i zawsze odsyłamy do tego rozdziału, gdy jest mowa o specyficznym dla danego kraju przetwarzaniu danych.

Jakich usług i ofert dotyczy niniejsze oświadczenie o ochronie danych: sposób, w jaki firma Zalando przetwarza dane użytkowników, jest dla większości naszych ofert podobny. Dlatego niniejsze oświadczenie o ochronie danych dotyczy wszystkich usług i ofert dostępnych dla naszych klientów w Europie. Nie ma przy tym znaczenia, jakim kanałem usługi i oferty są udostępnianie – czy to poprzez stronę internetową, aplikację mobilną, w sklepach, telefonicznie, podczas imprez czy poprzez portale społecznościowe lub inne kanały. Aby zwiększyć przejrzystość, stosujemy dla tego „przypadku standardowego" określenie zbiorcze „usługi".

Istnieją jednak także usługi, w przypadku których przetwarzamy dane użytkowników inaczej lub w ramach specjalnych celów. Może to wynikać z rodzaju usługi lub wymogów specyficznych dla danego kraju. Jeżeli odnosimy się do takich przypadków (czyli „odstępstw od przypadku standardowego"), stosujemy określenie „specyficzne dla usługi" lub „specyficzne dla kraju".

Ponadto informujemy, iż Zalando nie jest pojedynczym przedsiębiorstwem. Zalando jest grupą składającą się z wielu przedsiębiorstw. Nie każde z tych przedsiębiorstw oferuje usługi lub przetwarza dane użytkowników. Dlatego dla uproszczenia podano poniżej tylko te przedsiębiorstwa Grupy Zalando, które rzeczywiście zajmują się przetwarzaniem danych użytkowników. Jeżeli zatem poniżej używamy określenia „Zalando", „my"

lub „nas”, dotyczy to każdorazowo podmiotów odpowiedzialnych Grupy Zalando. Konkretnie są to następujące przedsiębiorstwa 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

O czym informujemy w niniejszym oświadczeniu o ochronie danych:

- Jakie dane są zapisywane przez Zalando.
- Co robimy z tymi danymi i do czego są one potrzebne.
- Jakie prawa w zakresie ochrony danych i możliwości wyboru posiada użytkownik.
- Jakie technologie i dane są stosowane w celu personalizacji i dopasowania naszych usług i treści, aby oferować użytkownikom bezpieczny, wygodny, bezproblemowy i indywidualny proces zakupów.
- Jakie technologie i dane stosujemy w reklamie, łącznie ze stosowanymi technologiami śledzenia.

1. Jakie dane przetwarza Zalando?

Zalando oferuje użytkownikom różnego rodzaju usługi, z których można korzystać na różne sposoby. W zależności od tego, czy użytkownik kontaktuje się z nami online, telefonicznie, osobiście czy w inny sposób, oraz z jakich usług korzysta, przetwarzane są różne dane z różnych źródeł. Wiele z przetwarzanych przez nas danych użytkownik podaje nam sam, korzystając z naszych usług lub kontaktując się z nami, przykładowo gdy się rejestruje i podaje w tym celu swoje imię i nazwisko oraz adres e-mail czy adres pocztowy. Uzyskujemy także techniczne dane urządzeń i dane dostępu, które są rejestrowane automatycznie podczas interakcji użytkownika z naszymi usługami. Mogą to być przykładowo informacje o urządzeniu użytkownika. Inne dane gromadzimy w ramach własnych analiz danych (np. w ramach badań rynkowych oraz w formie analizy klientów). W oparciu o zgromadzone dane generujemy również użyteczne informacje. W razie potrzeby uzyskujemy także dane o użytkownikach od osób trzecich, przykładowo od agencji informacyjnych oraz od dostawców usług płatniczych.

[Więcej / Mniej]

Gdy mówimy o „danych użytkownika", mamy na myśli dane osobowe. Są to wszystkie informacje, za pomocą których jesteśmy w stanie natychmiast lub w kombinacji z innymi informacjami zidentyfikować użytkownika. Przykłady: imię i nazwisko, numer telefonu, numer klienta, numer zamówienia lub adres e-mail użytkownika. Wszystkie informacje, które nie umożliwiają (także w kombinacji z innymi informacjami) identyfikacji użytkownika, są traktowane jako dane niebędące danymi osobowymi. Dane niebędące danymi osobowymi są także nazywane danymi anonimowymi. W razie połączenia danych osobowych użytkownika z danymi anonimowymi wszystkie dane w takim pakiecie są traktowane jako dane osobowe. Jeżeli usuniemy dane osobowe z informacji lub pakietu danych dotyczących użytkownika, wówczas pozostałe dane w tym pakiecie danych nie są już traktowane jako dane osobowe. Procedura ta jest określana jako anonimizacja. Zasada generalna: jeżeli prosimy użytkownika o podanie określonych informacji osobistych, użytkownik może oczywiście odrzucić naszą prośbę. To użytkownik decyduje, jakie informacje nam przekazuje. Przypuszczalnie w takiej sytuacji nie będziemy jednak mogli udostępnić użytkownikowi wybranych usług (lub nie będą one dostępne w sposób optymalny). Przykładowo nie możemy dostarczyć paczki bez podania adresu dostawy. Jeżeli w związku z określoną usługą wymagane są jedynie określone informacje (informacje obowiązkowe), informujemy o tym poprzez odpowiednie oznaczenie.

1.1. Dane profilu

Dane profilu to dane osobiste i demograficzne dotyczące użytkownika (tak zwane dane podstawowe) oraz jego indywidualne zainteresowania, o których poinformował on podczas rejestracji swojego konta klienta. Dane profilu obejmują przykładowo:

- Imię i nazwisko użytkownika
- Dane kontaktowe użytkownika
- Preferencje użytkownika, np. dotyczące marek, rodzajów produktów lub stylów
- Dane demograficzne, jak płeć, wiek i miejsce zamieszkania

Z reguły do informacji obowiązkowych należy imię i nazwisko, adres e-mail i samodzielnie utworzone hasło. Adres e-mail oraz hasło tworzą później dane logowania użytkownika.

Aby możliwe było korzystanie z usług płatnych, o ograniczonym dostępie lub spersonalizowanych, wymagane mogą być także dodatkowe informacje obowiązkowe, na przykład data urodzenia lub płeć (np. aby na podstawie płci móc przekierować użytkownika do odpowiedniej strony sklepu Zalando) lub preferowane marki i style ubioru.

Dane profilu mogą także obejmować inne informacje dotyczące użytkownika i jego zainteresowań. Dane te można podać podczas rejestracji lub uzupełnić później. Przykładowo może to nastąpić w sytuacji, gdy użytkownik doda później dobrowolne informacje w swoim profilu lub chce użyć swojego konta klienta do zarejestrowania się w ramach usługi, która wymaga podania dodatkowych informacji obowiązkowych.

Wskazówka

Po zalogowaniu na swoim koncie klienta użytkownik ma wgląd do swoich danych profilu. W większości przypadków może je także bezpośrednio zmienić, np. zaktualizować adres pocztowy po przeprowadzce.

1.2. Dane kontaktowe

Gdy użytkownik kontaktuje się z nami, zapisujemy jego dane kontaktowe. W zależności od tego, w jaki sposób użytkownik się z nami kontaktuje (np. telefonicznie lub pocztą elektroniczną), jego dane kontaktowe mogą zawierać jego imię i nazwisko, adresy pocztowe, numery telefonu, numery faksu, adresy e-mail, szczegóły dotyczące jego profili w serwisach społecznościowych (przykładowo otrzymujemy ID użytkownika na Facebooku, jeżeli kontaktuje się on z nami przez ten serwis), nazwy użytkownika i podobne szczegóły dotyczące kontaktu.

1.3. Dane zakupów

W przypadku złożenia zamówienia w Zalando lub dokonania zakupów na miejscu, przykładowo w sklepie Zalando Outlet, zapisujemy dane zakupów użytkownika. W zależności od rodzaju sprzedaży i statusu przetwarzania dane zakupów mogą obejmować następujące informacje:

- Numer zamówienia
- Szczegóły dotyczące zakupionych przedmiotów (nazwa, rozmiar, kolor, cena zakupu itp.)
- Informacje dotyczące sposobu zapłaty
- Adresy dostawy i faktury
- Informacje i komunikację związaną z zakupami (np. oświadczenia o możliwości dokonania zwrotu, reklamacje i informacje dla działu obsługi klienta)
- Status dostawy i zapłaty, np. „uregulowano” lub „wysłano”
- Status zwrotu, np. „sfinalizowano pomyślnie”
- Informacje od usługodawców uczestniczących w realizacji umowy (w razie sprzedaży wysyłkowej przykładowo numery przesyłek w firmie kurierskiej)

Wskazówka

Na swoim koncie klienta w dziale „Moje zamówienia”, „Moje zwroty” i „Moje adresy” użytkownik może w każdej chwili zobaczyć istotne dane dotyczące swoich zakupów.

1.4. Dane płatnicze

Oferujemy naszym użytkownikom popularne metody zapłaty w handlu online – w szczególności zapłata z góry, karta kredytowa, PayPal lub faktura. W celu realizacji zapłaty zapisujemy dane płatnicze podane przez użytkownika. Pozostałe dane płatnicze uzyskujemy od zewnętrznych dostawców usług płatniczych oraz agencji informacyjnych, z którymi współpracujemy w ramach realizacji zapłaty i weryfikacji wypłacalności. Naszym dostawcom usług płatniczych przekazujemy tylko takie dane, jakie są niezbędne do obsługi płatności.

Dane płatnicze to przykładowo:

- Preferowany sposób zapłaty
- Adres do faktury
- IBAN i BIC lub numer konta i kod banku
- Dane kart kredytowych
- Dane dotyczące wypłacalności

Do danych płatniczych należą także inne informacje, bezpośrednio związane z obsługą płatności i weryfikacją wypłacalności. Dotyczy to przykładowo informacji wykorzystywanych przez zewnętrznych dostawców usług płatniczych w celu identyfikacji, na przykład identyfikator PayPal (jeżeli użytkownik dokonuje zapłaty poprzez PayPal).

Podmiotem odpowiedzialnym za realizację zapłaty, zarządzanie należnościami oraz weryfikację wypłacalności w związku ze wszystkimi zakupami osób prywatnych w sklepie Zalando oraz innymi płatnymi usługami Grupy Zalando jest spółka Zalando Payments GmbH, Hedwig-Wachenheim-Straße 7, 10243 Berlin, Niemcy.

Dane dotyczące wypłacalności składają się z naszych własnych zapisów dotyczących dotychczasowej historii płatniczej użytkownika wobec wszystkich przedsiębiorstw Grupy Zalando oraz wartości ratingowych uzyskiwanych przez nas od zewnętrznych agencji informacyjnych. Dane dotyczące wypłacalności stanowią informację o wynikach gospodarczych danej osoby. Pomaga to przedsiębiorstwom unikać strat z powodu braku zapłaty, które powstają, gdy klienci nie są w stanie spełnić swoich zobowiązań płatniczych lub nie mogą spełnić ich w terminie. Uwzględnienie danych dotyczących wypłacalności przy wyborze sposobu zapłaty ma także zapobiec oferowaniu naszym klientom sposobów zapłaty, których nie można im zaoferować oraz zaciąganiu przez naszych klientów zobowiązań płatniczych, których nie są oni w stanie zrealizować. Dane dotyczące wypłacalności są standardowo uzyskiwane od tak zwanych agencji informacyjnych. Na podstawie różnych informacji agencje informacyjne wyliczają tak zwaną wartość ratingową, która uwzględnia między innymi istniejące już zobowiązania płatnicze i ew. poprzednie sytuacje braku zapłaty. Wartości ratingowe to obliczone statystycznie wartości szacunkowe dotyczące przyszłego ryzyka braku zapłaty w przypadku danej osoby, przedstawiane w postaci wartości procentowej. Mamy ograniczony wpływ na przetwarzanie danych przez zewnętrzne agencje informacyjne (np. gdy wywiadownie podają nam informacje o niezrealizowanych zobowiązaniach płatniczych).

Współpraca z zewnętrznymi dostawcami usług płatniczych oraz agencjami informacyjnymi następuje w sposób specyficzny dla kraju, aby uwzględnić uwarunkowania i wymogi specyficzne dla danego kraju. W dziale Komu są przekazywane moje dane? znajdują się informacje o zewnętrznych dostawcach usług płatniczych, a w dziale Informacje specyficzne dla krajów można znaleźć informacje o tym, z jakimi zewnętrznymi firmami windykacyjnymi współpracujemy w danych krajach. Podajemy tam także ew. specjalne wskazówki dotyczące ochrony danych, które udostępniamy użytkownikom na polecenie określonych dostawców usług płatniczych i agencji informacyjnych.

1.5. Dane dotyczące zainteresowań

Przy korzystaniu z naszych usług, gromadzimy dane, dzięki którym wiemy, jakie treści, tematy, produkty, rodzaje produktów, marki lub style interesują użytkownika. Na przykład, możemy wykorzystać dane zakupowe, treści zapisane na listach życzeń lub w niestandardowych kolekcjach, wiek użytkownika (jeśli te informacje są dla nas dostępne) oraz porównania z użytkownikami o podobnych cechach, aby określić, które style i kategorie produktów go interesują. Dzięki temu możemy wyświetlić mu produkty, które najprawdopodobniej będą dla niego najbardziej istotne, gdy następnym razem będzie ich szukać.

Oprócz zainteresowań podanych bezpośrednio przez użytkownika możemy określić jego zainteresowania także na podstawie innych zapisywanych przez nas danych. Przykładowo jeżeli użytkownik wielokrotnie odwiedza określony dział Zalando, możemy w ramach analizy korzystania uzyskanej na podstawie danych dostępu użytkownika określić jego zainteresowania (np. możemy ustalić, iż przypuszczalnie interesuje się on sportem, jeżeli regularnie odwiedza kategorię „odzież sportowa" lub zamawia produkty z tej kategorii).

Ponadto w tym celu otrzymujemy także od naszych zewnętrznych partnerów w zakresie reklamy informacje i statystyki demograficzne (np. wiek, płeć, region), dane urządzenia i dane dostępu oraz zainteresowania naszych użytkowników. Dbamy przy tym o to, aby nasi partnerzy w zakresie reklamy przekazywali do Zalando wyłącznie zagregowane, zaszyfrowane lub anonimowe dla Zalando dane, uniemożliwiając nam w ten sposób przypisanie danych do określonej osoby, w szczególności do określonego użytkownika. Informacje te mogą być dla nas pomocne w lepszym zrozumieniu naszych użytkowników, przykładowo w ramach analiz struktury klientów oraz przy segmentacji użytkowników.

Pozostałe informacje dotyczące przetwarzania danych w celach reklamowych podano w dziale „Jak Zalando wykorzystuje moje dane w celach reklamowych?".

1.6. Zawiadomienia, treści rozmów

Gdy użytkownik kontaktuje się z nami lub z innymi użytkownikami telefonicznie, pocztą, poprzez serwisy społecznościowe, formularze kontaktowe lub w inny sposób w sprawach dotyczących produktów oraz w innych sprawach, zapisujemy treści takich zawiadomień.

Treści te możemy przekazywać podmiotowi odpowiedzialnemu za dany temat, na przykład naszym partnerom lub producentom. Na wypadek ewentualnego przekazania do innego przedsiębiorstwa (np. jeżeli użytkownik podał informacje skierowane do producenta danego produktu), użytkownik ma oczywiście możliwość poinformowania nas, iż jego dane mogą być wykorzystywane wyłącznie przez Zalando. W takim przypadku albo nie przekazujemy zapytania użytkownika, albo przekazujemy je do podmiotu odpowiedzialnego bez danych osobowych użytkownika, o ile w takiej sytuacji rozpatrzenie danej sprawy jest możliwe.

Jeśli użytkownik zgłosi produkt lub inną treść za pośrednictwem funkcji zgłaszania udostępnionej w tym celu, treść zgłoszenia zostanie zarejestrowana, wykorzystana do weryfikacji produktu lub treści, a użytkownik zostanie poinformowany o weryfikacji i decyzji.

Zapis rozmów telefonicznych

Rozmowy telefoniczne, na przykład z naszą infolinią, są rejestrowane wyłącznie za zgodą użytkownika oraz w celach objętych tą zgodą (np. zapewnienie jakości, cele szkoleniowe). Zgoda na zapis rozmowy jest oczywiście dobrowolna. Użytkownik może w każdej chwili odwołać zgodę ze skutkiem na przyszłość, prosząc konsultanta przez telefon o przerwanie zapisu. Więcej informacji podano w dziale „Jakie prawa w zakresie ochrony danych mi przysługują?".

W celu komunikacji z klientami i użytkownikami Zalando korzysta także z oferty serwisów społecznościowych, takich jak Facebook, Instagram czy Twitter. Korzystamy z tych popularnych platform, aby oprócz naszych własnych kanałów komunikacji oferować użytkownikom także inne możliwości kontaktu i informacji. Informujemy, że nie mamy wpływu na warunki korzystania z serwisów społecznościowych oraz oferowanych przez nie usług, mamy także ograniczony wpływ na przetwarzanie danych przez te serwisy.

Dlatego prosimy o staranne sprawdzenie, jakie dane osobowe są nam przekazywane przez serwisy społecznościowe. Nie mamy wpływu na działania operatorów serwisów społecznościowych, innych użytkowników oraz osób trzecich, które mogą współpracować z operatorami serwisów społecznościowych lub także korzystać z ich usług.

1.7. Dane serwisów społecznościowych

Zalando administruje stronami profilowymi (nazywanymi również „fanpage'ami") w różnorodnych serwisach społecznościowych. Ponadto usługi Zalando mogą obejmować funkcje serwisów społecznościowych. Mogą to być funkcje komunikatora i tak zwane wtyczki społecznościowe lub funkcje logowania, takie jak „Zaloguj się przez Facebook". W przypadku bezpośredniego kontaktu z nami za pośrednictwem profili w serwisach społecznościowych lub korzystania z funkcji serwisów społecznościowych zintegrowanych z naszymi usługami oraz posiadania profilu w danym serwisie społecznościowym, możemy otrzymać od administratora serwisu społecznościowego dane umożliwiające identyfikację użytkownika. Zwykle uzyskujemy dostęp do następujących danych:

- Publiczne informacje profilowe przechowywane przez dany serwis społecznościowy (np. imię i nazwisko, zdjęcie profilowe)
- Dane urządzenia, z którego użytkownik korzysta
- Identyfikator konta profilu w danym serwisie (np. identyfikator na Facebooku)

Zachęcamy do zapoznania się z uwagami na temat przetwarzania danych z serwisów społecznościowych na potrzeby funkcji serwisów społecznościowych, zawartymi w częściach zatytułowanych „Informacje dotyczące stron internetowych i aplikacji" i „Informacje dotyczące fanpage'y w serwisach społecznościowych".

Zalando obecnie korzysta z funkcji komunikatora i wtyczek społecznościowych / funkcji logowania następujących serwisów społecznościowych:

- Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irlandia („Facebook"). Odnośnik do zasad dotyczących danych na Facebooku znajduje się poniżej: Zasady dotyczące danych na Facebooku.
- Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA („Twitter"). Odnośnik do zasad dotyczących danych na Twitterze znajduje się poniżej: Zasady dotyczące danych na Twitterze.
- Pinterest Inc., 635 High Street, Palo Alto, CA, USA („Pinterest"). Odnośnik do zasad dotyczących danych w serwisie Pinterest znajduje się poniżej: Zasady dotyczące danych na w serwisie Pinterest.

1.8. Dane dotyczące lokalizacji

Podczas korzystania z naszych usług do określonych celów zapisujemy także dane dotyczące aktualnej lokalizacji urządzenia użytkownika. Stosujemy przy tym dwie różne technologie.

Jeżeli użytkownik włączył usługę lokalizacji swojego urządzenia dla aplikacji mobilnej, strony internetowej lub innej usługi online Zalando, Zalando przetwarza zdefiniowane przez urządzenie użytkownika i udostępnione nam dane dotyczące lokalizacji, aby oferować użytkownikowi usługi powiązane z lokalizacją.

Przykład

Niektóre z naszych aplikacji mobilnych umożliwiają wyświetlenie sklepów znajdujących się w pobliżu lub zaproponowanie produktów pasujących do aktualnego miejsca pobytu użytkownika.

Jeżeli użytkownik udostępni na swoim urządzeniu usługę lokalizacji dla aplikacji mobilnej Zalando, jego lokalizacja jest regularnie (np. także wówczas, gdy użytkownik nie korzysta z aplikacji) do nas przekazywana. Funkcja ta służy ulepszeniu warunków korzystania z aplikacji, przykładowo poprzez szybsze wczytywanie treści związanych z określoną lokalizacją, jeżeli użytkownik korzysta z aplikacji mobilnej w swojej lokalizacji, lub aby wyświetlać wiadomości push związane z daną lokalizacją. Nie tworzymy profili przemieszczania się na podstawie tych danych. W razie potrzeby więcej informacji można uzyskać w związku z usługą związaną z daną lokalizacją.

Dodatkowo zapisujemy także dane dotyczące lokalizacji uzyskane na podstawie adresu IP urządzenia użytkownika (z dokładnością do miasta). W tym celu wykorzystywany jest zanonimizowany adres IP, skrócony do trzech znaków. Taki adres IP nie umożliwia identyfikacji łącza internetowego lub urządzenia użytkownika.

Czym jest adres IP?

Dla każdego urządzenia podłączonego do Internetu przydzielany jest wieloznakowy, jednoznaczny numer (przykład: 193.99.144.85). Jest on określany jako adres IP.

Pierwsze trzy znaki adresu IP są z reguły przypisane do określonego regionu lub określonego dostawcy usług internetowych. Dlatego na podstawie adresu IP możliwe jest określenie przybliżonej lokalizacji łącza internetowego.

Procedura ta (tak zwana geolokalizacja) jest stosowana przez nas oraz przez wiele innych sklepów internetowych, na przykład w celu rozpoznawania oszustw, aby wykrywać podejrzane zamówienia (np. w określonych okolicznościach podejrzana może być sytuacja, gdy w ramach zamówienia poprzez konto danego użytkownika używany jest adres IP kraju, z którego użytkownik ten dotychczas nie dokonywał zamówień).

1.9. Zdjęcia i inne osobiste treści

Niektóre z naszych aplikacji związanych z usługami umożliwiają użytkownikowi udostępnianie nam, innym użytkownikom lub osobom trzecim zdjęć i innych treści osobistych w celu komunikowania się z nami lub innymi użytkownikami lub personalizowania usług, np. poprzez a) przesłanie zdjęcia profilowego lub informacji osobistych do swojego profilu; b) korzystanie z funkcji wyszukiwania zdjęć w aplikacji Zalando; c) komunikowanie się ze stylistą; lub d) tworzenie i/lub komponowanie stylizacji (np. ubierając awatara w różne ubrania lub gromadząc i sortując ubrania w specjalnie stworzonych kolekcjach), a następnie udostępnianie je innym użytkownikom Zalando lub osobom trzecim wraz z informacjami osobistymi, które pozwalają na identyfikację użytkownika.

Gdy użytkownik ocenia produkty, informacje udostępniane przez niego w ramach tego procesu zapisujemy i możemy je publikować w kontekście naszych usług. Opinia na temat produktu może ponadto zostać przekazana marce oferującej dany produkt, która z kolei może ocenę tę poddać analizie i opublikować.

1.10. Informacje o promocjach, konkursach i ankietach

Jeżeli uczestnik bierze udział w oferowanej przez Zalando akcji promocyjnej (np. konkurs) lub ankiecie (np. ankiety dotyczące zadowolenia klientów w ramach badań rynkowych), prosimy go o podanie informacji o jego osobie.

Przykładowo w przypadku konkursu z reguły pytamy o imię i nazwisko oraz adres e-mail, abyśmy w razie wygranej mogli poinformować o tym użytkownika oraz aby zagwarantować, że każdy uczestnik weźmie udział w konkursie tylko jeden raz.

W niektórych przypadkach możemy również poprosić Cię o dalsze informacje, których my lub nasi partnerzy potrzebujemy do przeprowadzenia promocji, konkursu lub ankiety.

1.11. Podania o pracę

W celu przyjęcia i obsługi podań o pracę przedsiębiorstwa Grupy Zalando korzystają z centralnego systemu zarządzania kandydatami spółki Zalando SE.

Portal internetowy systemu zarządzania kandydatami Zalando jest dostępny pod adresem: https://jobs.zalando.com/. System zarządzania kandydatami Zalando posiada specyficzne dla usługi wskazówki dotyczące ochrony danych, które są dostępne tutaj: https://jobs.zalando.com/de/datenschutz.

1.12. Dane urządzenia i dane dostępu

Korzystanie z usług internetowych i mobilnych nierozerwalnie wiąże się z generowaniem oraz przetwarzaniem danych technicznych na potrzeby świadczenia usług i udostępniania treści oraz wyświetlania ich na ekranie urządzenia. Tego typu dane nazywamy „danymi urządzenia i danymi dostępowymi". Dane urządzenia i dane dostępowe są tworzone za każdym razem podczas korzystania z usług internetowych i mobilnych. Nie ma znaczenia, kto świadczy te usługi. Przykładowo dane urządzenia i dane dostępowe są tworzone podczas korzystania z poniższych:

- Strony internetowe
- Aplikacje
- Fanpage'e w serwisach społecznościowych
- Biuletyny e-mailowe (w przypadku rejestrowania interakcji z biuletynem)
- Usługi związane z lokalizacją

Zalando gromadzi dane urządzenia i dane dostępowe w ramach usług internetowych i mobilnych oferowanych przez Zalando (np. sklep Zalando). Ponadto Zalando może otrzymywać dane urządzenia i dane dostępowe generowane w ramach usług internetowych i mobilnych innych firm, pod warunkiem że są to serwisy społecznościowe lub partnerzy reklamowi Zalando, lub użytkownicy tych samych internetowych platform reklamowych (np. Sieci Google). Dodatkowe informacje można uzyskać, zapoznając się z treścią części zatytułowanych „Jak Zalando wykorzystuje moje dane w celach reklamowych?" oraz „Informacje dotyczące fanpage'y w serwisach społecznościowych".

Dane urządzenia i dane dostępowe obejmują następujące kategorie:

- Ogólnie informacje o urządzeniu, jak typ urządzenia, wersja systemu operacyjnego, ustawienia konfiguracji (np. ustawienia językowe, uprawnienia systemowe), informacje o łączu internetowym (np. nazwa sieci telefonii komórkowej, prędkość połączenia) oraz o używanej aplikacji mobilnej (np. nazwa i wersja aplikacji).
- Dane identyfikacyjne (ID), jak ID sesji, ID pliku cookie, jednoznaczne identyfikatory urządzeń (np. ID reklamy Google, ID reklamy Apple), ID konta podmiotów trzecich (o ile użytkownik korzysta z wtyczek serwisów społecznościowych lub systemów integracji serwisów społecznościowych lub płatności za pomocą PayPal) oraz inne popularne technologie internetowe umożliwiające ponowne rozpoznanie przeglądarki internetowej użytkownika, jego urządzenia ub określonej instalacji aplikacji mobilnej.

Przykład

Jeżeli użytkownik aktywuje w aplikacji mobilnej Zalando usługę wiadomości push, wówczas w celu identyfikacji zostanie mu przydzielony przypadkowo wygenerowany jednoznaczny push ID. Następnie wysyłamy push ID razem ze skierowanymi do użytkownika wiadomościami push do serwera push, aby mógł on zaadresować wiadomość do właściwego odbiorcy, czyli urządzenia użytkownika.

- Dane dostępu automatycznie przekazywane do serwera internetowego i baz danych z aplikacji mobilnych i przeglądarek internetowych podczas każdej wizyty w Internecie (w ramach tak zwanych zapytań HTTP). Są to ustandaryzowane informacje dotyczące żądanych treści (takie jak nazwa i typ otwieranego pliku) oraz pozostałe informacje związane z dostępem do serwera (na przykład przekazana ilość danych i kody błędów), dotyczące urządzenia użytkownika (np. typ urządzenia, system operacyjny, wersje oprogramowania, identyfikatory urządzeń, adres IP, odwiedzana wcześniej strona i czas wizyty).

2. Do czego Zalando wykorzystuje moje dane?

Zalando przetwarza dane użytkowników, przestrzegając przy tym wszystkich mających zastosowanie przepisów w zakresie ochrony danych. Oczywiście przestrzegamy przy tym prawa ochrony danych w zakresie przetwarzania danych osobowych. Dlatego zasadniczo przetwarzamy dane użytkowników wyłącznie w celach objaśnionych w niniejszym oświadczeniu o ochronie danych oraz w celach podanych przy zapisywaniu danych. Cele te to przede wszystkim realizacja zakupów oraz udostępnianie, personalizacja, rozwój i bezpieczeństwo naszych usług. Ponadto wykorzystujemy dane użytkowników w ramach surowego niemieckiego i europejskiego prawa ochrony danych także w innych celach, jak rozwój produktów, badania naukowe (w szczególności w zakresie uczenia maszynowego, sztucznej inteligencji i głębokiego uczenia) oraz badania rynku, w celu optymalizacji procesów biznesowych, zgodnego z zapotrzebowaniem kształtowania naszych usług oraz reklamy spersonalizowanej.

[Więcej / Mniej]

W tym rozdziale informujemy także, na jakiej podstawie ustawowej (podstawa prawna) przetwarzamy dane w ramach poszczególnych celów. W zależności od tego, na jakiej podstawie prawnej przetwarzamy dane użytkownika, mogą przysługiwać mu – dodatkowo oprócz zawsze istniejących praw w zakresie ochrony danych, jak prawo do informacji – specjalne prawa w zakresie ochrony danych. Przykładowo w niektórych przypadkach użytkownik ma prawo do sprzeciwienia się przetwarzaniu swoich danych. Więcej informacji podano w dziale „Jakie prawa w zakresie ochrony danych mi przysługują?”.

2.1. Przetwarzanie zakupów i świadczenie internetowych, lokalnych i spersonalizowanych usług w związku z platformą zakupową

Przetwarzamy dane użytkowników każdorazowo w niezbędnym zakresie w celu realizacji umowy oraz udostępniania i obsługi innych usług, z jakich korzysta użytkownik, jak opisano w niniejszym oświadczeniu o ochronie danych. Dlatego cele każdorazowo niezbędnego przetwarzania danych wynikają z celu każdorazowo uzgodnionej z użytkownikiem umowy (łącznie z naszymi Ogólnymi Warunkami Handlowymi i ew. warunkami transakcji lub użytkowania specyficznymi dla usługi) lub usługi, z jakiej korzysta użytkownik. Najważniejsze cele to:

- Zapewnienie kompleksowej platformy zakupowej i rynku z tysiącami zintegrowanych (zewnętrznych) partnerów Zalando oferujących swoje produkty. Pełna oferta usług obejmuje komunikację z klientami na temat ich zamówień (np. na temat odpowiedniego rozmiaru), ułatwianie realizacji, zarządzanie i rozpatrywanie reklamacji, korzystanie z praw do ochrony danych – wszystko w odniesieniu do zakupów – w tym dokonanych z partnerem itp.
- Udostępnianie, personalizacja i zgodne z zapotrzebowaniem kształtowanie naszych usług, jak sklep Zalando i Lounge by Zalando (łącznie z ich stronami internetowymi, aplikacjami mobilnymi oraz funkcjami między urządzeniami i platformami).
- Udostępnianie lokalnych usług, np. w sklepach Zalando Outlet oraz podczas wydarzeń i targów.
- Realizacja programów klienckich, jak Zalando Outlet Card czy Zalando Plus.
- Realizacja umów sprzedaży i obsługa klienta, w tym wysyłka i przetwarzanie płatności, zarządzanie należnościami oraz przetwarzanie odsprzedaży, zwrotów, reklamacji i roszczeń gwarancyjnych.
- Udostępnianie wiadomości, komunikatów, newsletterów i innej komunikacji bezpośredniej, o ile stanowi ona stałą część naszych świadczeń umownych lub usługi, z jakiej korzysta użytkownik.

Przykłady

W sklepie Zalando użytkownik może uzyskać informacje pocztą elektroniczną na temat dostępności poszukiwanych przez niego artykułów.

W naszych aplikacjach mobilnych za pomocą usługi push użytkownik może uzyskać informacje na temat określonych wydarzeń i ofert oraz innych usług.

Uczestnicy należący do naszego klubu zakupów online Lounge by Zalando regularnie otrzymują nasz newsletter Lounge by Zalando zawierający informacje na temat aktualnych akcji promocyjnych.

- Zapewnienie ogólnego bezpieczeństwa, funkcjonalność i stabilność naszych usług łącznie z ochroną przed atakami.
- Niereklamowa komunikacja z użytkownikami w kwestiach technicznych, dotyczących bezpieczeństwa i umowy (np. ostrzeżenia o oszustwach, blokada konta lub zmiany umowy).
- Pośrednictwo w zawieraniu umów poprzez nasze platformy handlowe i sprzedażowe, na przykład w ramach programu partnerskiego Zalando lub Zalando Wardrobe.
- Wystawianie, realizacja, dostarczanie kart upominkowych Zalando.
- Realizacja promocji i konkursów, w tym ustalenie i, w razie potrzeby, ogłoszenie zwycięzcy oraz realizacja przekazania nagrody.

Zalando Payments GmbH gwarantuje realizację płatności z tytułu realizacji umów sprzedaży. W razie braku jasności co do tego, do którego zamówienia lub klienta należy dana płatność, Zalando SE analizuje dane, np. numer IBAN lub adres, w celu przypisania wpływających płatności do właściwego klienta. Zalando SE and Zalando Payments GmbH jointly analyse limited customer data regarding complaints about orders and payments to reduce frictions in the payment-related customer experience. As with any contract of this type, we are happy to provide you with the essence of the agreement concluded in accordance with Article 26 GDPR. W zakresie obsługi płatności Zalando korzysta również z usług zewnętrznych dostawców usług płatniczych. Informacje o zewnętrznych dostawcach usług płatniczych można znaleźć w dziale Komu są przekazywane moje dane?.

Podstawy prawne: W zakresie, w jakim przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy zawartej z użytkownikiem lub do świadczenia usługi zamówionej przez użytkownika, podstawą prawną jest art. 6 ust. 1

lit. b RODO. Niezależnie od tego, podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, jeśli przetwarzanie jest niezbędne dla naszych nadrzędnych uzasadnionych interesów w wyżej wymienionych celach.

2.2. Personalizacja zakupów

Przetwarzamy dane użytkowników w celu oferowania im wygodnych i przydatnych usług, które w możliwie najlepszy sposób spełniają ich potrzeby i interesy. Ponieważ oferta w sklepie Zalando obejmuje setki tysięcy produktów oraz tysiące marek, konieczne jest prezentowanie naszych treści i ofert zgodnie z zapotrzebowaniem, aby użytkownik mógł znaleźć te produkty, które go rzeczywiście interesują. Wymaga to oceny przydatności produktów i treści pod kątem danego użytkownika.

W celu personalizacji zakupów w sklepie Zalando wykorzystujemy dane urządzenia i dane dostępu, które zapisujemy w celu analizy korzystania z serwisu. Ponadto wykorzystujemy także dane urządzenia i dane dostępu otrzymywane od naszych partnerów w zakresie reklamy, gdy użytkownik odwiedza sklep Zalando. Jeżeli podczas wizyty w sklepie Zalando użytkownik zaloguje się na swoim koncie klienta, wykorzystujemy także dane profilu, dane dotyczące zainteresowań oraz dane zakupów w celu personalizacji zakupów. Tę formę personalizacji zakupów określamy jako optymalizację on-site. Tylko dzięki takiej personalizacji zakupów możemy prezentować użytkownikom odpowiednie wyniki wyszukiwania, propozycje produktów, sugestie dotyczące stylu oraz inne treści, które odpowiadają rzeczywistym zainteresowaniom użytkownika. W celu zwiększenia trafności oferowanego użytkownikom środowiska zakupów możemy łączyć informacje pochodzące z różnych działań użytkownika podejmowanych podczas korzystania z naszych usług. Na przykład, jeśli historia przeglądania oraz zakupów dokonywanych przez użytkownika wskazują na preferencje dotyczące określonej marki, wiedzę tę możemy wykorzystać do dostosowania treści i ofert wyświetlanych w naszych witrynach internetowych i aplikacjach, co pozwoli nam przedstawiać nasz asortyment i usługi w sposób lepiej odzwierciedlający zainteresowania użytkownika. Dodatkowo oferujemy Ci "Asystenta Modowego", który odpowie na pytania dotyczące mody dzięki dostarczanej od zewnętrznych usługodawców sztucznej inteligencji. Asystent Modowy bazuje na informacjach z Twojego profilu, zainteresowaniach i historii zakupów, dzięki czemu jego odpowiedzi będą do Ciebie indywidualnie dopasowane. Bez takiej personalizacji zakupów, jaką obecnie standardowo prowadzi wiele sklepów internetowych, wyszukiwanie produktów byłoby mniej wygodne dla klientów, bardziej czasochłonne, a korzyść z naszej oferty dla użytkownika byłaby mniejsza. Oczywiście mimo personalizacji zakupów użytkownik ma dostęp do wszystkich treści. Jednak dzięki personalizacji zakupów treści interesujące danego użytkownika pojawiają się wcześniej.

Dowiedz się więcej

Więcej szczegółów na temat funkcji personalizacji zakupów na stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych Zalando podano w dziale „Personalizacja zakupów".

Więcej szczegółów na temat funkcji spersonalizowanych usług Zalando podano w dziale „Usługi spersonalizowane Usługi spersonalizowane".

Podstawy prawne: Podstawą prawną przetwarzania danych użytkownika w celu personalizacji zakupów w kontekście spersonalizowanych usług jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO. Niezależnie od tego, podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, jeśli przetwarzanie jest niezbędne dla naszych nadrzędnych uzasadnionych interesów w wyżej wymienionych celach.

2.3. Badania naukowe, uczenie maszynowe i sztuczna inteligencja

Zebrane dane o naszych klientach przetwarzamy w celach badań naukowych w dziedzinach istotnych dla Zalando. W ramach tych badań wykorzystujemy połączone informacje o preferencjach i zainteresowaniach użytkowników, aby – całościowo – lepiej zrozumieć ich potrzeby. Są to w szczególności takie obszary nauki, jak uczenie maszynowe, sztuczna inteligencja, przetwarzanie języka naturalnego oraz głębokie uczenie. Badania naukowe w Zalando koncentrują się na rozwiązywaniu rzeczywistych, codziennych problemów związanych z zakupami online. Badania te mają służyć optymalizacji i rozwojowi istniejącej oferty usług. Dzięki temu możemy przykładowo tworzyć aplikacje mobilne, które będą w stanie proponować użytkownikom produkty dopasowane do ich zainteresowań, rozpoznawać style i przyporządkowywać produkty, które będą odpowiadać rzeczywistym zainteresowaniom użytkownika.

Oczywiście przestrzegamy przy tym uznanych standardów w zakresie ochrony danych w ramach badań naukowych. Oznacza to także, że – w miarę możliwości i w takim zakresie, w jakim jest to konieczne – wykorzystujemy dane użytkownika do celów szkoleniowych związanych z uczeniem maszynowym i sztuczną inteligencją, a także przetwarzamy dane użytkownika wyłącznie w formie zebranej, zanonimizowanej lub pseudonimizowanej, w celach naukowych, na przykład zastępując wszelkie dane umożliwiające identyfikację, takie jak imię i nazwisko użytkownika, innymi danymi.

Dowiedz się więcej

Więcej informacji na temat badań naukowych w Zalando podano w dziale Zalando Research.

Badania naukowe w Zalando obejmują następujące cele:

- Tworzenie maszynowych procesów uczenia, umożliwiające tworzenie wartości szacunkowych, prognoz i analiz dotyczących potrzeb i interesów naszych użytkowników.
- Tworzenie rozwiązań technicznych dla rzeczywistych problemów klientów, z jakimi spotykają się nasze działy specjalistyczne i producenci odzieży w codziennej pracy (np. trudności ze znalezieniem odpowiednich produktów, zmniejszenie prawdopodobieństwa nieudanych zakupów, określanie rozmiaru).
- Rozwój rozwiązań technicznych mających na celu optymalizację procesów biznesowych i logistycznych.
- Rozwój rozwiązań technicznych, za pomocą których możliwa jest optymalizacja i usprawnienie personalizacji zakupów oraz zapobiegania oszustwom.
- Zgłaszanie patentów i publikacje w wydawnictwach specjalistycznych.
- Uczestnictwo w środowisku naukowym w ramach współpracy z partnerami prywatnymi i akademickimi.

Przykład

Zalecenia dotyczące rozmiaru obuwia w sklepie Zalando wykorzystują algorytm uczenia maszynowego opracowany przez Zalando Research. W celu opracowania tego algorytmu dział Zalando Research przeanalizował dane zakupów w ramach zamówień obuwia, przyczyny zwrotów związane z rozmiarem oraz informacje różnych producentów o rozmiarach. Na tej podstawie zaprojektowano inteligentny system zaleceń dotyczących rozmiaru obuwia, aby przewidzieć, które modele obuwia mogą być za duże lub za małe.

Podstawa prawna: Podstawę prawną dla przetwarzania danych użytkowników w ramach opisanych powyżej celów badawczych stanowi artykuł 6 ustęp 1 litera f rozporządzenia podstawowego o ochronie danych, przy czym nasze uprawnione interesy znajdują się w wymienionych powyżej celach.

2.4. Zapobieganie oszustwom, wybór sposobu zapłaty i weryfikacja wypłacalności

Zapobieganie oszustwom

Aby zapobiegać ryzyku związanemu z naruszeniem bezpieczeństwa danych, dane użytkowników naszych usług są przekazywane w postaci zaszyfrowanej. Dotyczy to zarówno zamówień, jak i logowania na koncie klienta. W tym celu stosujemy system szyfrowania SSL (Secure Socket Layer). Dzięki szyfrowaniu dane są niedostępne dla osób trzecich. Aby dodatkowo chronić się przed atakami z zewnątrz, stosujemy także specjalne technologie zabezpieczające, które nieustannie kontrolują nasze systemy i natychmiast rozpoznają oraz zgłaszają nietypowe sytuacje. Ponadto chronimy nasze systemy poprzez działania techniczne i organizacyjne przed utratą, zniszczeniem, nieuprawnionym dostępem, zmianami lub rozpowszechnianiem danych klientów przez osoby nieuprawnione. W ten sposób chcemy zminimalizować ryzyko nieuprawnionego dostępu, ochrona danych użytkowników ma bowiem dla nas priorytet. Równocześnie nie jesteśmy jednak w stanie gwarantować całkowitej ochrony – podobnie jak inne przedsiębiorstwa.

Stosujemy również procedury techniczne i ręczne w celu zapobiegania oszustwom, aby chronić siebie i naszych użytkowników przed niewłaściwym wykorzystaniem danych, w szczególności poprzez fałszywe zamówienia. W tym celu Zalando SE i Zalando Payments GmbH podsumują i ocenią dane dotyczące urządzenia i dostępu (w tym adres IP, identyfikatory, sposób korzystania), dane dotyczące zakupów i płatności (w tym adres i inne dane dotyczące zdolności kredytowej z zewnętrznych agencji kredytowych), a także historię zmian danych konta klienta/profilu (np. kiedy ostatnio zmieniono tam adresy dostawy) pod pseudonimem podczas składania zamówienia. Rejestr danych jest również porównywany z poprzednimi nawykami użytkowania i zamawiania. Ponadto dokonywane jest również porównanie z ogólnymi rejestrami danych z całkowitej liczby zamówień złożonych w Zalando (również od innych spółek z Grupy Zalando), w przypadku których popełniono lub podejrzewa się popełnienie oszustwa. Porównanie to służy do rozpoznawania wzorców oszustw i zapobiegania oszustwom i kradzieży tożsamości poprzez porównywanie wzorców. W niektórych przypadkach, jeśli ryzyko oszustwa zostanie uznane za bardzo wysokie na podstawie naszej analizy, możemy anulować zamówienia lub dezaktywować konta, aby zminimalizować ryzyko fałszywych zamówień i chronić użytkowników, których konta zostały zhakowane. Mając na uwadze powyższe, Zalando SE oraz Zalando Payments GmbH mogą nawiązać współpracę z zewnętrznymi dostawcami usług.

Zalando zastrzega sobie ponadto prawo do podjęcia opisanych powyżej działań – takich jak anulowanie zamówień lub dezaktywacja kont – o ile analiza opisana bardziej szczegółowo powyżej, przeprowadzona przy użyciu procesów technicznych i/lub ręcznych, wykaże wysokie prawdopodobieństwo naruszenia Ogólnych Warunków Handlowych Zalando. Obejmuje to na przykład dokonanie co najmniej jednego zakupu w celach komercyjnych w celu odsprzedaży zakupionych towarów osobom trzecim (takim jak konsumenci) lub otwarcie wielu kont klienta i/lub dokonanie co najmniej jednego zakupu za pośrednictwem jednego z tych dodatkowych kont.

Podobnie, jeżeli analiza wykaże, że klienci dokonują zwrotów w sposób niewspółmierny i/lub niewłaściwy, na przykład poprzez nadmierną liczbę zwrotów, Zalando zastrzega sobie prawo do uniemożliwienia tym klientom składania dalszych zamówień przez określony czas (zawieszenie).

Takie środki (anulowanie zamówień, dezaktywacja i zawieszenie konta) mogą w indywidualnych przypadkach opierać się na zautomatyzowanych decyzjach, które można sprawdzić ręcznie. Jednocześnie można przedstawić swój własny punkt widzenia i zakwestionować decyzję podjętą przez Zalando SE.

W tym kontekście Zalando opiera się również na (wcześniej zebranych) informacjach o użytkownikach przechowywanych na odpowiednich kontach użytkowników w celu rozpoznawania i ograniczania nieuczciwych działań.

W niektórych krajach oferujemy klientom opcję kredytowania płatności zakupów. W przypadku wybrania tej metody płatności Zalando Payments GmbH przesyła zewnętrznym agencjom informacji kredytowej imię, nazwisko i adresy podane przez użytkownika w kasie. W ten sposób chcemy się upewnić, czy dany użytkownik rzeczywiście jest zameldowany lub dostępny pod podanymi adresami. Zalando Payments GmbH przesyła również imię i nazwisko oraz adres do zewnętrznych biur informacji kredytowej, jeśli jako sposób zapłaty wybrano SEPA Direct Debit, aby wykluczyć ryzyko niewywiązania się z obowiązku płatności, na przykład w drodze nadużycia danych. Charakterystyczne wskazówki, które – z reguły w kombinacji – mogą zwiększać prawdopodobieństwo próby oszustwa, to:

- Adres dostawy użytkownika został zmieniony na krótko przed złożeniem zamówienia i/lub znajduje się w regionie o podwyższonym ryzyku oszustwa.
- Zamówienie jest wyjątkowo duże i/lub obejmuje produkty, które ostatnio cieszą się dużą popularnością i/lub jest dokonywane o nietypowej godzinie dla danego regionu (np. nocą).
- Wybierane są takie sposoby zapłaty, jak faktura lub nota obciążeniowa.
- Przed złożeniem zamówienia na koncie klienta nastąpiły podejrzane próby logowania, których wzorzec sugeruje procesy automatyczne.
- Konto klienta jest używane z podejrzanego adresu IP.
- Konto klienta jest używane na nieznanym lub podejrzanym urządzeniu.

Jeżeli nasz system bezpieczeństwa podejrzewa próbę oszustwa lub podwyższone ryzyko oszustwa, dany proces jest przekazywany do zespołu ds. oszustw Zalando w celu weryfikacji ręcznej. Przy uwzględnieniu ryzyka oszustwa podejmowane są odpowiednie działania zapobiegające (np. tymczasowa blokada konta klienta lub ograniczenie dostępnych sposobów zapłaty).

Dostawcy ci z pomocą plików cookie i innych technologii śledzenia gromadzą i przetwarzają dane służące identyfikacji stosowanego przez użytkownika urządzenia końcowego oraz inne dane dotyczące korzystania z witryny internetowej. Nie ma przy tym miejsca przyporządkowanie do konkretnego użytkownika.

W ramach procesu zamawiania na naszej stronie internetowej pobieramy z bazy danych dostawcy ocenę ryzyka dla urządzenia końcowego użytkownika. Ta ocena ryzyka dotycząca prawdopodobieństwa próby oszustwa uwzględnia m.in. to, czy urządzenie końcowe łączyło się za pośrednictwem różnych dostawców usług, czy często zmieniały się współrzędne geograficzne urządzenia końcowego, ile transakcji zostało dokonanych za pośrednictwem urządzenia końcowego oraz czy wykorzystywane jest połączenie przez serwer proxy.

Podstawa prawna: W zakresie, w jakim dane użytkownika są przetwarzane w celu zapobiegania oszustwom na jego szkodę, podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO. Niezależnie od tego podstawą prawną jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, oparty na uzasadnionym interesie naszym i innych użytkowników w wykrywaniu oszustw i zapobieganiu im oraz prowadzeniu dochodzeń w sprawie przestępstw.

Wybór sposobu zapłaty

Zanim pokażemy dostępne metody płatności za zakup, Zalando Payments GmbH przeprowadza ocenę ryzyka i bierze pod uwagę całkowite koszty zamówienia dla Zalando. W celu przeprowadzenia oceny ryzyka wykorzystywane są wcześniej zarejestrowane dane dotyczące zakupów, dane dotyczące płatności, dane dotyczące zdolności kredytowej, dane dotyczące wcześniejszych zachowań płatniczych oraz dane profilowe

użytkownika (np. nazwisko, imię, adresy dostawy i fakturowania, adres e-mail, data urodzenia). Kontrola i ocena są przeprowadzane automatycznie przy użyciu statystycznych szacunków ryzyka niewykonania zobowiązania w odniesieniu do oferowanych przez nas metod płatności. Wykorzystanie wcześniej zebranych danych zwiększa dokładność takich ocen ryzyka. Jeśli płatność fakturą jest możliwa w danym kraju i użytkownik wybierze płatność fakturą za swoje przedmioty, Zalando Payments GmbH przekaże dane użytkownika zewnętrznym biurom informacji kredytowej w celu uzyskania od nich ogólnych informacji służących ocenie ryzyka niewykonania zobowiązania płatniczego (na przykład, czy adres użytkownika jest wiarygodny i aktualny) oraz, w indywidualnych przypadkach, danych dotyczących zdolności kredytowej, ewentualnie zaległych faktur i okoliczności, które bezpośrednio prowadzą do niewykonania zobowiązania płatniczego (na przykład niewypłacalność, odroczenie z powodu niemożności dokonania płatności). Ponadto, Zalando Payments GmbH przekazuje dane użytkownika zewnętrznym biurom informacji kredytowej w celu oceny ryzyka niewykonania zobowiązania płatniczego, jeśli użytkownik wybrał płatność za pomocą polecenia zapłaty SEPA. Konkretne dane dotyczące zdolności kredytowej uwzględniane w ramach oceny ryzyka mogą różnić się w zależności od kraju.

Wskazówka

Informacje specyficzne dla danego kraju dotyczące agencji informacyjnych zajmujących się oceną ryzyka oraz stosowanych danych dotyczących wypłacalności podano w dziale „Informacje specyficzne dla krajów”.

Przy podejmowaniu decyzji o oferowanych metodach płatności uwzględnia się również całkowite koszty konkretnej metody płatności dla Zalando oraz jej dostępność w danym kraju. Dlatego też może okazać się, że pewnych metod płatności, które wiążą się dla nas z wyższymi kosztami, ryzykiem lub częstszymi zwrotami, nie będziemy już oferować klientom, którzy zazwyczaj dokonują zwrotów powyżej średniej (np. przy współczynnikach zwrotów powyżej 70%) lub składają bardzo małe zamówienia. Dostosowanie dostępnych metod płatności prowadzi do niższych współczynników zwrotów, co jest zgodne z ideą zrównoważonego rozwoju i bardziej ekonomiczne. Jednocześnie klienci nadal mogą korzystać z naszych usług, ponieważ każdy klient otrzymuje przynajmniej jedną metodę płatności do wyboru, dzięki czemu może dokonać zakupu.

Ryzyko braku zapłaty jest oceniane jednostkowo dla każdego sposobu zapłaty w formie wartości szacunkowej. Jeżeli ocena ryzyka jest pozytywna, wówczas możemy zaoferować użytkownikowi wszystkie dostępne sposoby zapłaty. W przeciwnym razie oferujemy tylko wybrane sposoby zapłaty. Czynniki mające wpływ na dostępność określonego sposobu zapłaty to przykładowo:

- Znalezienie kombinacji nazwiska i adresu było niemożliwe. Może to nastąpić w razie błędów ortograficznych, przeprowadzek, zawarcia związku małżeńskiego lub zmian administracyjnych.
- Użytkownik podał adres dostawy, paczkomatu lub adres firmy różniący się od adresu faktury.
- Istnieją nierozliczone roszczenia wobec użytkownika.
- W przypadku określonych sposobów zapłaty w przeszłości dochodziło do zakłóceń w płatności.

Ocena ryzyka nie skutkuje brakiem zaoferowania jakiegokolwiek sposobu zapłaty. Jeżeli użytkownik nie jest zadowolony z zaoferowanych mu sposobów zapłaty, może poinformować nas o tym pisemnie listem lub pocztą elektroniczną na adres prywatnosc@zalando.pl. Dokonamy wówczas ponownej weryfikacji decyzji przy uwzględnieniu stanowiska użytkownika.

Podstawa prawna: Podstawą prawną przetwarzania danych użytkownika jest art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, ponieważ jest to konieczne do wykonania niezbędnych środków przedumownych, oraz art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, który opiera się na naszym uzasadnionym interesie w unikaniu niewykonania zobowiązania płatniczego.

Badanie wypłacalności

Oprócz danych posiadanych już przez spółkę Zalando Payments GmbH wykorzystywane są także dane dotyczące wypłacalności uzyskane od zewnętrznych agencji informacyjnych w formie wartości ratingowych. Wartości ratingowe to obliczone statystycznie wartości szacunkowe dotyczące przyszłego ryzyka braku zapłaty w przypadku danej osoby, przedstawiane w postaci wartości procentowej. W tym celu Zalando Payments GmbH przesyła w naszym imieniu zewnętrznej agencji informacji kredytowej dane osobowe wymagane do sprawdzenia zdolności kredytowej (zwykle imię, nazwisko, adres oraz, w razie konieczności, datę urodzenia i numer ubezpieczenia społecznego (w krajach, w których jest on wymagany)). W celu obliczenia wartości ratingowej mogą być także uwzględnianie dane adresowe. Agencja informacyjna wykorzystuje przekazane przez nas dane, aby na podstawie metod matematyczno-statystycznych dokonać odpowiedniej analizy wypłacalności użytkownika w odniesieniu do określonego zamówienia.

Wskazówka

Informacje dotyczące agencji informacyjnych zajmujących się na nasze zlecenie badaniem wypłacalności w określonym kraju podano w dziale „Informacje specyficzne dla krajów". Jeżeli określony kraj nie został tam wymieniony, oznacza to, iż w danym kraju nie przeprowadzamy badań wypłacalności.

W zależności od wyniku badania wypłacalności, tzn. od tego, czy wypadnie ono pozytywnie, czy negatywnie, oferujemy danemu użytkownikowi odpowiednie sposoby zapłaty, za pomocą których może on kontynuować i zrealizować zakupy.

Jeżeli użytkownik nie jest zadowolony z tych możliwości, może poinformować nas o tym pisemnie lub pocztą elektroniczną na adres prywatnosc@zalando.pl. Dokonamy wówczas ponownej weryfikacji decyzji przy uwzględnieniu stanowiska użytkownika.

Podstawa prawna: Podstawą prawną opisanej powyżej kontroli kredytowej jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO, ponieważ jest ona wymagana do wdrożenia niezbędnych środków poprzedzających zawarcie umowy. Niezależnie od powyższego, przetwarzanie danych użytkownika odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, w oparciu o nasz uzasadniony interes oraz interes innych użytkowników polegający na unikaniu zaległości w płatnościach, wykrywaniu oszustw i zapobieganiu im oraz prowadzeniu dochodzeń w sprawie przestępstw.

Przed rozpoczęciem takich operacji przetwarzania danych, wyżej wymienione dane użytkownika mogą zostać wykorzystane do sprawdzenia skuteczności danej procedury i/lub danej współpracy.

2.5. Przekazywanie danych o zaległych należnościach firmom windykacyjnych

W przypadku zaległych faktur, które nie zostały uregulowane, możemy współpracować z dostawcami usług w celu wysłania przypomnień o płatności. Jeśli zaległe należności nie zostaną uregulowane pomimo wielokrotnych wezwań do zapłaty, możemy przekazać dane niezbędne do zlecenia firmie windykacyjnej w celu windykacji należności. Ewentualnie, możemy sprzedać dług firmie windykacyjnej, która będzie wówczas mogła zgłosić roszczenie we własnym imieniu. Informacje dotyczące przedsiębiorstw świadczących na nasze zlecenie usługi windykacyjne w określonym kraju można znaleźć w dziale „Informacje specyficzne dla krajów".

Podstawa prawna: Podstawą prawną dla przekazywania danych w ramach windykacji powierniczej jest artykuł 6 ustęp 1 litera b) rozporządzenia podstawowego o ochronie danych; przekazywanie danych w ramach sprzedaży należności opiera się na artykuł 6 ustęp 1 litera f) rozporządzenia podstawowego o ochronie danych.

2.6. Reklama i badania rynkowe, analizy danych

Dane użytkowników, jak również połączone informacje na temat ich preferencji i zainteresowań, wykorzystujemy także w ramach analiz danych, w celach reklamowych i w celu badań rynkowych. Realizujemy w ten sposób w szczególności następujące cele:

- Podział na różne grupy docelowe i grupy użytkowników w ramach badań rynkowych (segmentacja użytkowników).
- Informacje o różnych grupach docelowych oraz ich zwyczajach związanych z korzystaniem ze strony oraz zainteresowaniami w zakresie zakupów.
- Zebranie informacji o naszych użytkownikach, dotyczących danych demograficznych, zainteresowań, zwyczajów w zakresie zakupów i korzystania ze strony, a także zastosowanie tych informacji na rynku w ramach usług reklamowych realizowanych wobec osób trzecich.
- Wczesne rozpoznawanie trendów w zakresie mody i zakupów online.
- Reklama skierowana do dotychczasowych klientów.
- Reklama bezpośrednia, np. w formie newsletterów.
- Planowanie, realizacja i kontrola powodzenia reklamy odpowiadającej zainteresowaniom grup docelowych, do których jest skierowana (reklama spersonalizowana).
- Informacje o tym, jak nasze usługi są wykorzystywane (analiza korzystania).
- Zastosowanie na rynku wyżej wymienionych informacji w ramach usług reklamowych dla reklamodawców.

Informacja

Usługi reklamowe są w Zalando oferowane także przez spółkę Zalando Marketing Services GmbH. Przejdź do strony internetowej Zalando Marketing Services GmbH

W zależności od celu zapisane przez nas dane wykorzystujemy do analizy danych. Przykładowo do analizy zachowania naszych użytkowników podczas zakupów wykorzystujemy zebrane (zagregowane), statystyczne, odpersonalizowane (zanonimizowane) dane profilu lub takie dane, które można przypisać do osób tylko poprzez wykonanie dodatkowych kroków (pseudonimizowane dane profilu) oraz dane zakupów, dane urządzenia i dane dostępu, aby dzięki analizie danych móc prześledzić i przeanalizować procesy zakupów. W ten sposób uzyskujemy anonimowe i pseudonimizowane informacje dotyczące ogólnego zachowania naszych użytkowników.

Dane użytkowników przetwarzamy na podstawie rozważenia interesów w celu zapewnienia naszych uprawnionych interesów oraz uprawnionych interesów osoby trzeciej (mogą to być partnerzy w zakresie reklamy lub sprzedawcy uczestniczący w programie partnerskim Zalando). Uprawnione interesy Zalando lub osób trzecich w przetwarzaniu danych wynikają z określonych celów i, jeżeli nie podano inaczej, są związane z konkurencyjnością i ekonomicznością.

Przetwarzanie danych użytkowników przez serwis Google

Prosimy pamiętać, że serwis Google przetwarza również Twoje dane podczas korzystania z ich usług do własnych celów marketingowych, nieobjętych niniejszą Polityką prywatności. Nie mamy wpływu na działania serwisu Google związane ze wspomnianym przetwarzaniem danych. W tym zakresie odsyłamy do polityki prywatności Google:

- Zasady dotyczące danych na Google'u

Podstawa prawna: Jeżeli przetwarzanie danych w opisanych powyżej celach następuje za zgodą użytkownika, podstawę prawną stanowi artykuł 6 ustęp 1 litera a rozporządzenia podstawowego o ochronie danych (wyrażenie zgody). W pozostałym zakresie przetwarzanie danych następuje na podstawie artykułu 6 ustęp 1 litera f rozporządzenia podstawowego o ochronie danych, przy czym uprawnione interesy znajdują się w wymienionych powyżej celach.

2.7. Rozwój produktów i technologii

Dane użytkowników wykorzystujemy w celu rozwoju produktów i technologii oraz optymalizacji spersonalizowanych usług. Wykorzystujemy przy tym zagregowane, pseudonimizowane lub anonimizowane dane oraz algorytmy uczenia maszynowego przykładowo uzyskane w ramach naszych badań, które umożliwiają nam tworzenie wartości szacunkowych, prognoz i analiz dotyczących zainteresowań naszych użytkowników. Dzięki temu możemy przykładowo tworzyć aplikacje mobilne, które będą w stanie proponować użytkownikom produkty dopasowane do ich zainteresowań, rozpoznawać style i przyporządkowywać produkty, które będą odpowiadać rzeczywistym zainteresowaniom użytkownika. Przetwarzanie danych w związku z rozwojem produktów i technologii realizowane jest w szczególności w następujących celach:

- Rozwój i optymalizacja spersonalizowanych usług i technologii w zakresie analizy danych, reklamy oraz spersonalizowanych zakupów online.
- Rozwój technologii i koncepcji mających na celu poprawę bezpieczeństwa systemów informatycznych, zapobieganie oszustwom i poprawę ochrony danych np. poprzez techniki pseudonimizacji, szyfrowania i anonimizacji.
- Rozwój i weryfikacja rozwiązań w zakresie oprogramowania mających na celu optymalizację niezbędnych procesów biznesowych i logistycznych.
- Pozyskiwanie zbiorczych informacji o klientach w celu szkolenia modeli uczenia maszynowego w celu zapewniania trafniejszych rekomendacji i lepszej ogólnej obsługi klienta.

Podstawa prawna: Podstawę prawną dla przetwarzania danych użytkowników w celu rozwoju produktów i technologii stanowi artykuł 6 ustęp 1 litera f rozporządzenia podstawowego o ochronie danych, przy czym nasze uprawnione interesy znajdują się w wymienionych powyżej celach.

2.8. Kierowanie działalnością i optymalizacja działania przedsiębiorstwa

W razie potrzeby przekazujemy i przetwarzamy dane użytkowników w ramach procesów administracyjnych i logistycznych oraz w celu optymalizacji procesów biznesowych w ramach Grupy Zalando, aby były one bardziej efektywne i bezpieczne pod kątem prawnym oraz aby realizować nasze obowiązki umowne i ustawowe (np. obowiązki przechowywania wynikające z prawa handlowego i podatkowego). W ramach Grupy Zalando wiele systemów i technologii stosowanych jest wspólnie. Dzięki temu możemy oferować korzystniejszą, bezpieczniejszą, bardziej jednolitą i lepiej spersonalizowaną usługę. Dlatego różne przedsiębiorstwa w ramach Grupy Zalando mają dostęp do danych użytkowników, o ile jest to niezbędne w celu realizacji celów wymienionych w niniejszym oświadczeniu o ochronie danych.

Przykład

- Gdy użytkownik kontaktuje się z działem obsługi klienta Zalando, jego zapytanie jest przekazywane do Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG i tam obsługiwane. Spółka Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG jest odpowiedzialna za obsługę klienta w ramach Grupy Zalando w krajach niemieckojęzycznych. Jeżeli jest to konieczne w celu obsługi sprawy użytkownika, pracownik działu obsługi klienta Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG może mieć dostęp do danych zapisanych w innych przedsiębiorstwach Zalando, przykładowo do danych zamówienia (np. aby wyjaśnić pytania dotyczące zwrotu).

Ponadto przetwarzanie danych w celu kierowania działalnością oraz optymalizacji działania przedsiębiorstwa obejmuje przykładowo także następujące cele:

- Realizacja i optymalizacja obsługi klienta.
- Zapobieganie czynom zabronionym i ich wyjaśnianie.
- Zapewnienie bezpieczeństwa i funkcjonalności naszych systemów informatycznych.
- Przetwarzanie wiadomości dotyczących produktów i innych treści.

Podstawy prawne: Podstawę prawną dla przetwarzania danych użytkowników w ramach kierowania działalnością i optymalizacji działania przedsiębiorstwa stanowi artykuł 6 ustęp 1 litera f rozporządzenia podstawowego o ochronie danych, przy czym nasze uprawnione interesy znajdują się w wymienionych powyżej celach. Jeżeli przetwarzamy dane użytkowników na podstawie wytycznych ustawowych, np. w ramach obowiązku przechowywania wynikającego z prawa podatkowego oraz w celu kontroli pod kątem prania brudnych pieniędzy, podstawę prawną stanowi artykuł 6 ustęp 1 litera c rozporządzenia podstawowego o ochronie danych.

2.9. Umożliwianie interakcji między użytkownikami i moderowanie treści użytkowników

Zalando umożliwia użytkownikom, w ramach niektórych usług, publikowanie treści, które sami stworzyli i/lub przesłali, co może pozwolić na wyciągnięcie wniosków na temat ich tożsamości, do konkretnych odbiorców, grup odbiorców lub ogólnie osób trzecich, na przykład (ale nie wyłącznie) poprzez udostępnianie treści osobom trzecim w celu umożliwienia interakcji i komunikacji. Zalando może również umożliwić odbiorcom treści interakcję i komunikację z innymi użytkownikami, na przykład poprzez dalsze udostępnianie treści osobom trzecim, wystawianie ocen (np. poprzez „polubienie”) i/lub obserwowanie użytkownika.

Zalando może weryfikować i ograniczać te treści, aby zapewnić ich zgodność z **Wytycznymi dla społeczności** ustanowionymi przez Zalando oraz obowiązującymi przepisami prawa („moderacja”). W przypadku moderacji korzystamy również z usług zewnętrznych dostawców usług. Dostawcy ci weryfikują treści, w tym z pomocą sztucznej inteligencji (AI). Analiza wspierana przez AI umożliwia szybkie i skuteczne wykrywanie potencjalnie problematycznych treści, takich jak treści naruszające nasze **Wytyczne dla społeczności** lub niezgodne z prawem. Dane użytkownika będą przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do moderacji.

Podstawy prawne: Podstawą prawną przetwarzania danych użytkownika w celu interakcji jest artykuł 6 (1) b RODO oraz, niezależnie od artykułu 6 (1) f RODO, jeżeli przetwarzanie jest niezbędne do realizacji naszych nadrzędnych prawnie uzasadnionych interesów w celach określonych powyżej.

W odniesieniu do przetwarzania danych do celów moderacji podstawą prawną jest nasz uzasadniony interes polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa, funkcjonalności i zgodności z prawem naszych usług (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

2.10. Przetwarzanie danych na podstawie zgody użytkownika

Jeżeli użytkownik udzielił nam zgody na przetwarzanie danych osobowych, jego zgoda stanowi w pierwszej linii podstawę przetwarzania danych. Wybór danych do przetwarzania na podstawie zgody użytkownika zależy od celu zgody. Typowe cele to przykładowo:

- Zamówienie newslettera.
- Udział w ankietach i badaniach rynkowych.
- Gromadzenie i publikowanie recenzji produktów.
- Przetwarzanie danych szczególnie wrażliwych, na podstawie których można uzyskać wiedzę o poglądach politycznych, przekonaniach religijnych i światopoglądowych lub stanie zdrowia użytkownika.
- Rejestrowanie rozmów telefonicznych przeprowadzanych np. z naszą infolinią.
- Przekazywanie danych użytkownika osobom trzecim lub do kraju leżącego poza Unią Europejską.
- Przetwarzanie danych dotyczących lokalizacji użytkownika przez Google Maps w określonych przypadkach, na przykład w celu dostarczenia informacji o najbliższych punktach odbioru zamówienia użytkownika.

Informacje o możliwości odwołania

Użytkownik może w każdej chwili odwołać udzieloną przez siebie zgodę ze skutkiem na przyszłość, np. e-mail, listownie lub faksem.

Jeżeli dana usługa obsługuje tę funkcję, użytkownik może w dziale Moje preferencje dopasować i odwołać zgody na otrzymywanie newsletterów lub innych powiadomień. Odnośnik do działu Moje preferencje jest podany w każdym newsletterze. Ponadto w każdym newsletterze znajduje się także odpowiedni odnośnik do wypisania się.

Więcej informacji podano w dziale „Jakie prawa w zakresie ochrony danych mi przysługują?”.

2.11. Inne cele

Jeżeli prawo ochrony danych na to pozwala, możemy przetwarzać dane użytkowników także bez ich zgody również w innych, nowych celach, na przykład w celu analizy danych oraz rozwoju naszych usług i treści. Warunkiem jest, aby możliwe było pogodzenie nowych celów z tymi, dla których dane te zostały pierwotnie zapisane. Przykładowo nowe rozwiązania prawne lub techniczne oraz nowoczesne modele biznesowe i usługi mogą nieść ze sobą nowe cele przetwarzania.

3. Usługi spersonalizowane

Rozwój i udostępnianie spersonalizowanych funkcji i usług dla użytkownika jest dla nas priorytetem. Niezależnie od miejsca, czasu i używanego urządzenia oferujemy każdemu użytkownikowi indywidualny proces zakupów oraz ofertę dostosowaną do jego indywidualnych zainteresowań. Dlatego przetwarzanie danych użytkowników w celu personalizacji naszych usług jest stałą częścią działalności Zalando.

[Więcej / Mniej]

Przykłady

- Jeżeli użytkownik będący w drodze utworzy w aplikacji mobilnej Zalando listę zakupów, może ją później zobaczyć i edytować na stronie internetowej Zalando.
- Jeżeli użytkownik szuka produktów na stronie internetowej Zalando, zapisujemy jego wyszukiwania. W ten sposób podczas późniejszych wyszukiwań na stronie internetowej Zalando, jak również w aplikacji mobilnej Zalando możemy wyświetlić najpierw te wyniki, które prawdopodobnie będą bardziej atrakcyjne dla użytkownika.
- Gdy użytkownik umieści produkt w koszyku, możemy na podstawie jego dotychczasowych zamówień i zwrotów podać zalecenia dotyczące wyboru odpowiedniego rozmiaru odzieży.
- Jeżeli użytkownik zapisał się na nasz newsletter, możemy prezentować mu produkty pasujące do jego dotychczasowych zamówień.
- Polecając nowe produkty, które mogą Ci się spodobać, bierzemy pod uwagę również Twoje poprzednie zamówienia.

3.1. Czym są usługi spersonalizowane?

Dzięki usługom spersonalizowanym możemy prezentować użytkownikom lepszą, bardziej praktyczną i bezpieczniejszą ofertę. W tym celu wykorzystujemy zapisane u nas dane dotyczące użytkownika, aby uzyskać informacje o jego potrzebach i zainteresowaniach. Dzięki temu możemy oferować mu odpowiednie treści, które lepiej pasują do jego potrzeb i zainteresowań. Oczywiście użytkownik ma nadal dostęp do wszystkich treści. Jednak dzięki personalizacji ma on dostęp do interesujących go treści wcześniej lub treści te są prezentowane w specjalny sposób (np. w formie indywidualnych propozycji produktów).

3.2. Do czego potrzebne jest konto klienta?

Większość naszych spersonalizowanych usług wymaga utworzenia konta klienta, abyśmy mogli zapisać dane użytkownika, jakie o nim gromadzimy, w centralnym miejscu.

3.3. Jakie dane są zapisywane w związku z moim kontem klienta?

W ramach konta klienta zapisywane są gromadzone przez nas dane związane z użytkownikiem oraz jego numer klienta (CustomerID). Numer klienta to przypadkowo wygenerowany ciąg liczb, który nie zawiera żadnych danych osobowych. Dane użytkownika są łączone z numerem klienta, aby móc je przypisać do jego konta klienta. Numer klienta pełni także funkcję pseudonimu.

3.4. Jakie dane są wykorzystywane do personalizacji?

Wybór spersonalizowanych treści następuje zasadniczo na podstawie wszystkich danych zapisywanych w ramach konta klienta. Dane te mogą być łączone z informacjami o aktywności użytkownika podczas korzystania z naszych usług w celu pełniejszego zrozumienia jego preferencji i zainteresowań.

Jeżeli wykorzystywane są dane urządzenia i dane dostępu, które nie zostały zapisane w ramach konta klienta danego użytkownika, są one jedynie poddawane pseudonimizacji w ramach personalizacji (czyli np. w związku z numerem klienta, ale nie w związku z nazwiskiem lub innymi danymi profilu użytkownika umożliwiającymi bezpośrednią identyfikację) na czas trwania korzystania z serwisu.

Nie są wykorzystywane następujące dane:

- Dane dotyczące wypłacalności
- Informacje podawane w ramach akcji promocyjnych i ankiet
- Podania o pracę
- Zawiadomienia (np. z działu obsługi klienta)

3.5. Możliwości wyboru użytkownika

Na swoim koncie klienta użytkownik może w dowolnej chwili przejrzeć większość przechowywanych przez nas danych osobowych na swój temat oraz zarządzać nimi. Aktualizując te informacje, na przykład poprzez ustawienie preferencji, użytkownik może wpływać na personalizację dokonywaną przez nasze systemy rekomendacji. Można to zrobić w sekcji „Moje konto" > „Dane i prywatność" > „Preferencje rekomendacji" > „Informacje o profilu".

Uwaga: ustawienie „Informacje o profilu" to wirtualny przełącznik, który pozwala kontrolować preferencje w zakresie personalizacji.

4. Informacje dotyczące stron internetowych i aplikacji

Dane użytkowników wykorzystujemy w celu udostępniania stron internetowych i aplikacji mobilnych Zalando. Oprócz danych urządzenia i danych dostępu rejestrowanych w ramach każdego korzystania z tych usług, rodzaj przetwarzanych danych oraz cele przetwarzania są uzależnione w szczególności od tego, jak użytkownik korzysta z funkcji udostępnianych przez nasze usługi. Ponadto dane rejestrowane podczas korzystania z naszych usług wykorzystujemy w celu określenia, w jaki sposób użytkownicy korzystają z naszej oferty online. Informacje te wykorzystujemy między innymi w ramach personalizacji zakupów, w celu optymalizacji naszych usług oraz oferowania spersonalizowanej reklamy.

[Więcej / Mniej]

4.1. Dostawcy usług

Dane każdorazowo odpowiedzialnego dostawcy usługi można znaleźć w stopce redakcyjnej danej strony internetowej lub aplikacji mobilnej.

4.2. Jakie dane są zapisywane?

Zasadniczo zapisujemy wszystkie dane, jakie użytkownik przekazuje nam bezpośrednio przez nasze usługi.

Dane urządzenia i dane dostępu

Podczas każdego korzystania z naszych serwerów i baz danych gromadzone są dane urządzenia i dane dostępu, które są protokołowane w tak zwanych plikach logów serwera. Po zakończeniu każdej wizyty zawarty w tych danych adres IP jest natychmiast anonimizowany, jak tylko zapis w celu utrzymania funkcjonalności określonej strony internetowej nie jest już konieczny.

Jeżeli funkcja ta jest dostępna i aktywna na urządzeniu użytkownika, rejestrujemy także jednoznaczny identyfikator urządzenia (np. tzw. „ID reklamy" w przypadku urządzenia z systemem Android lub „Ad-ID" w przypadku urządzenia Apple). Identyfikator urządzenia jest nadawany przez producenta systemu operacyjnego danego urządzenia i może być odczytywany przez strony internetowe i aplikacje mobilne oraz

wykorzystywany w celu zaprezentowania użytkownikowi treści na podstawie jego zwyczajów związanych z korzystaniem z serwisów. Jeżeli użytkownik chce zablokować te funkcje, może je dezaktywować w ustawieniach przeglądarki lub w ustawieniach systemowych swojego urządzenia.

Login

Dla użytkowników, którzy rejestrują konto klienta lub inną usługę, tworzymy chroniony hasłem osobisty dostęp do usług. Jeżeli po zalogowaniu przy użyciu danych logowania użytkownik się nie wyloguje, większość naszych usług pozostaje automatycznie zalogowana. W zależności od rodzaju usługi stosowana jest tutaj technologia plików cookie lub podobna. Funkcja ta umożliwia korzystanie z części naszych usług bez konieczności ponownego logowania. Ze względów bezpieczeństwa użytkownik proszony jest ponownie o podanie hasła, przykładowo przy zmianie danych profilu lub składaniu zamówienia. Więcej informacji podano w dziale „Usługi spersonalizowane".

Wtyczki serwisów społecznościowych

Nasze usługi mogą zawierać wtyczki różnych serwisów społecznościowych („plug-in"). Za pomocą tych wtyczek użytkownik może przykładowo udostępniać treści lub polecać produkty. Standardowo wtyczki są nieaktywne, dlatego nie przesyłają żadnych danych. Po kliknięciu na odpowiedni przycisk (np. „Aktywuj media społecznościowe") można aktywować wtyczki. Wtyczki można dezaktywować poprzez ponowne kliknięcie. Gdy wtyczki są aktywne, przeglądarka internetowa użytkownika tworzy bezpośrednie połączenie z serwerami internetowymi danego serwisu społecznościowego. Treść wtyczki jest wówczas przekazywana z serwisu społecznościowego bezpośrednio do przeglądarki użytkownika, skąd zostaje ona połączona z naszą stroną internetową. Poprzez aktywne wtyczki serwis społecznościowy uzyskuje informacje o tym, że użytkownik odwiedził odpowiednią stronę naszego serwisu internetowego, a także może zapisywać dane urządzenia i dane dostępu. Jeśli użytkownik jest zalogowany w serwisie społecznościowym, jego wizyta może zostać przypisana do jego konta w danym serwisie społecznościowym. Jeśli nastąpi interakcja z funkcją wtyczki, np. poprzez naciśnięcie przycisku Facebooka „Lubię to" lub pozostawienie komentarza, odpowiednia informacja zostanie przekazana przez przeglądarkę użytkownika bezpośrednio do serwisu społecznościowego i tam zapisana. Dalsze informacje dotyczące celu i zakresu pobierania, przetwarzania i wykorzystywania danych przez serwisy społecznościowe, a także praw użytkowników z tym związanych i sposobów ochrony sfery prywatnej można znaleźć we wskazówkach na temat ochrony danych osobowych umieszczonych w określonych serwisach społecznościowych lub na stronach internetowych. Odpowiednie odnośniki podano poniżej. Nawet jeżeli użytkownik nie posiada konta w serwisach społecznościowych, strony internetowe z aktywnymi wtyczkami tych serwisów mogą przesyłać dane do tych serwisów. Poprzez aktywną wtyczkę przy każdym wywołaniu strony internetowej umieszczany jest plik cookie z ID. Ponieważ przeglądarka użytkownika automatycznie przesyła ten plik przy każdym połączeniu z serwerem internetowym, serwis społecznościowy mógłby w ten sposób utworzyć profil definiujący, jakie strony internetowe odwiedził użytkownik związany z tym ID. Istniałaby także możliwość późniejszego przypisania tego znacznika do osoby – przykładowo przy późniejszej rejestracji w serwisie społecznościowym.

Wtyczki społecznościowe serwisu Facebook

Na niektórych naszych stronach internetowych korzystamy z wtyczek serwisu społecznościowego facebook.com, którego operatorem jest Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA („Facebook"). Odnośnik do oświadczenia o ochronie danych serwisu Facebook podano tutaj: Wskazówki dotyczące ochrony danych serwisu Facebook.

Wtyczki społecznościowe serwisu Twitter

Na niektórych naszych stronach internetowych korzystamy z wtyczek serwisu społecznościowego Twitter, którego operatorem jest Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA („Twitter"). Odnośnik do oświadczenia o ochronie danych serwisu Twitter podano tutaj: Wskazówki dotyczące ochrony danych serwisu Twitter.

Wtyczki społecznościowe serwisu Pinterest

Na niektórych naszych stronach internetowych korzystamy z wtyczek serwisu społecznościowego Pinterest, którego operatorem jest Pinterest Inc., 651 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, USA („Pinterest"). Odnośnik do oświadczenia o ochronie danych serwisu Pinterest podano tutaj: Wskazówki dotyczące ochrony danych serwisu Pinterest.

Systemy integracji serwisów społecznościowych

W ramach naszych usług możemy także oferować użytkownikom możliwość zarejestrowania się u nas bezpośrednio przy użyciu swojego konta w serwisach społecznościowych. Jeżeli użytkownik chce skorzystać z tej funkcji, najpierw zostanie przekierowany do oferty określonego serwisu społecznościowego. Tam zostanie poproszony o zalogowanie się przy użyciu nazwy użytkownika i hasła. Oczywiście dane logowania użytkownika nie są nam przekazywane. Jeżeli użytkownik jest już zalogowany, ten etap jest pomijany. Następnie określony serwis społecznościowy informuje użytkownika o tym, jakie dane zostaną nam przekazane (np. profil publiczny, lista znajomych, adres e-mail oraz aktualne miejsce zamieszkania) i prosi o potwierdzenie. W oparciu o przekazane dane tworzymy konto klienta dla danego użytkownika, przy czym przykładowo nie zapisujemy oczywiście listy jego znajomych. Nie istnieje żadne inne, trwałe powiązanie między kontem klienta a kontem użytkownika w serwisie społecznościowym. Ponadto od operatorów określonych serwisów społecznościowych otrzymujemy dane serwisu społecznościowego.

Personalizacja zakupów

W ramach naszych usług wykorzystywane są dane urządzenia i dane dostępu uzyskane na podstawie analizy korzystania w celu personalizacji zakupów. W zależności od rodzaju usługi stosowane są popularne technologie śledzenia z użyciem pikseli śledzących oraz plików cookie służących do identyfikacji lub porównywalnych ID (tak zwane tagowanie). Także nasi partnerzy w zakresie reklamy mogą zapisywać w ten sposób dane urządzenia i dane dostępu, aby udostępniać nam informacje dotyczące zainteresowań i dane demograficzne (takie jak wiek, płeć, region) związane z określonym użytkownikiem podczas jego korzystania z naszych usług. Dzięki temu możemy prezentować użytkownikom reklamę i/lub specjalne oferty i usługi, których treść pasuje do ich zainteresowań (na przykład polecane produkty, dopasowane do faktu, że użytkownik w ostatnich dniach oglądał wyłącznie obuwie sportowe). Naszym celem jest opracowanie maksymalnie atrakcyjnej oferty dla użytkownika oraz prezentowanie reklamy odpowiadającej jego obszarom zainteresowań. Oczywiście użytkownik nadal ma dostęp do wszystkich treści i funkcji. Jednak taka optymalizacja on-site umożliwia nam wyświetlanie użytkownikowi najpierw takich treści i funkcji, które będą dla niego ciekawsze. Optymalizacja on-site jest realizowana automatycznie przez nasze systemy, które rozpoznają, że użytkownicy wielokrotnie wyświetlają produkty i treści z określonych kategorii.

Dowiedz się więcej

Więcej informacji podano w dziale „Jak Zalando wykorzystuje moje dane w celach reklamowych?"

Jeśli użytkownik nie życzy sobie, aby partnerzy Zalando w zakresie reklamy korzystali z danych na temat jego urządzenia oraz dostępu w celu optymalizacji witryny, powinien kliknąć przycisk „Zapisz ustawienia" w sekcji „Preferencje plików cookie" bez wcześniejszego zaznaczania kategorii „Marketing". Jeśli użytkownik wybrał już wcześniej tę kategorię plików cookie, może ją w dowolnej chwili odznaczyć:

- Kliknąć „Preferencje plików cookie" na dole strony Zalando lub też „Śledzenie danych" na stronie Zalando Lounge. Usunąć zaznaczenie kategorii „Marketing" i potwierdzić wybór, klikając przycisk „Zapisz ustawienia".
- W aplikacji zmiany tej można dokonać w sekcji „Ustawienia aplikacji" > „Śledzenie danych".

Informacje na temat plików cookie strony internetowej

Nasze witryny internetowe stosują pliki cookie. Zaakceptowanie plików cookie nie jest warunkiem umożliwiającym odwiedzanie naszych witryn internetowych. Należy jednak pamiętać, że niezaakceptowanie plików cookie może spowodować ograniczenie funkcjonalności naszych witryn internetowych. Niektóre przeglądarki internetowe mają również ustawienia pozwalające nie akceptować plików cookie lub otrzymywać każdorazowo prośbę o zgodę.

Czym są pliki cookie?

Pliki cookie to niewielkie pliki tekstowe zapisywane przez przeglądarkę internetową użytkownika, służące do zapisywania określonych ustawień i danych w celu wymiany z naszym serwerem internetowym.

Istnieją dwa rodzaje plików cookie, tak zwane sesyjne pliki cookie, które są usuwane po zamknięciu przeglądarki przez użytkownika, oraz tymczasowe/stałe pliki cookie, które są przechowywane przez dłuższy okres lub na stałe. Dzięki przechowywaniu tych plików możemy odpowiednio przygotować nasze strony internetowe i usługi pod kątem preferencji użytkownika. Ułatwia to użytkownikowi korzystanie z serwisu, przykładowo dzięki zapisaniu określonych danych użytkownika, aby nie musiał on ich za każdym razem podawać.

Stosowane przez nasze strony internetowe pliki cookie mogą pochodzić od Zalando lub od partnerów w zakresie reklamy. Aby zaakceptować stosowanie plików cookie Zalando, blokując jednocześnie użycie plików cookie naszych partnerów w zakresie reklamy, należy dokonać odpowiednich ustawień w przeglądarce (np. opcja „Blokowanie plików cookie witryn zewnętrznych podmiotów"). Z reguły na pasku menu przeglądarki internetowej poprzez funkcję pomocy można uzyskać informacje na temat odrzucania nowych i wyłączania zapisanych plików cookie. W przypadku komputerów używanych przez wiele osób, które są tak skonfigurowane, że akceptują pliki cookie oraz flash cookie, zalecamy całkowite wylogowanie się po zakończeniu wizyty na naszych stronach internetowych.

W ramach naszych usług stosujemy trzy kategorie plików cookie:

- Niezbędne pliki cookie: pliki te są konieczne do zapewnienia optymalnego działania funkcji nawigacji, obsługi i zabezpieczania witryny internetowej. Umożliwiają one na przykład korzystanie z funkcji koszyka – produkty w koszyku pozostają w nim, gdy użytkownik kontynuuje zakupy. Są one również wykorzystywane do zapisywania określonych ustawień i wprowadzanych przez użytkownika danych wejściowych, żeby danych tych nie było trzeba za każdym razem wprowadzać ponownie, oraz w celu dostosowania treści Zalando do indywidualnych zainteresowań użytkownika. Bez niezbędnych plików cookie korzystanie z naszej witryny internetowej nie jest możliwe lub jest możliwe wyłącznie w ograniczonym zakresie.
- Pliki cookie związane z wydajnością i służące do analizy: te pliki gromadzą dane o urządzeniu oraz dostępie w celu analizy sposobu korzystania z naszej witryny internetowej. Obejmuje to

rejestrowanie używanych obszarów witryny (zwyczaje związane z przeglądaniem), szybkości ładowania treści witryny oraz występowania błędów. Te pliki cookie zawierają jedynie informacje anonimowe lub pseudonimizowane i są wykorzystywane wyłącznie w celu optymalizacji naszej witryny internetowej i uzyskiwania informacji o tym, co interesuje naszych użytkowników, a także w celu zmierzenia skuteczności naszych reklam. Statystyczne pliki cookie można zablokować. Nie skutkuje to zakłóceniami w nawigacji ani obsłudze witryny internetowej.

- Marketingowe pliki cookie: pliki te zawierają identyfikatory i rejestrują dane urządzenia oraz dane dostępu, aby dostosować spersonalizowane reklamy w witrynach internetowych Zalando do indywidualnych zainteresowań użytkownika. Obsługujący sieci reklamowe online partnerzy w zakresie reklamy również wykorzystują marketingowe pliki cookie w naszej witrynie internetowej do zapisywania danych dotyczących urządzeń i dostępu. Umożliwia to witrynom internetowym i aplikacjom innych dostawców wyświetlanie spersonalizowanych reklam, dopasowanych do zainteresowań użytkownika (retargeting). Marketingowe pliki cookie można zablokować. Nie skutkuje to zakłóceniami w nawigacji i obsłudze strony internetowej. Zablokowanie tych plików cookie obniży jednak stopień personalizacji zakupów i reklam.

Dla sklepu Zalando opracowaliśmy specyficzne dla krajów zestawienia wszystkich stosowanych plików cookie. Są one dostępne w dziale „Wskazówki dotyczące poszczególnych stron internetowych".

4.3. Informacje dotyczące aplikacji mobilnych

Sklepy z aplikacjami / instalacja

Aplikacje mobilne Zalando są dostępne poprzez platformy oferowane przez firmy trzecie, tak zwane sklepy z aplikacjami (np. Google Play i Apple App Store). Dlatego pobranie tych aplikacji może wiązać się z wcześniejszym zarejestrowaniem w danym sklepie. Zalando nie ma wpływu na przetwarzanie danych użytkowników w związku z rejestracją i korzystaniem z tych sklepów z aplikacjami. Odpowiedzialność w tym zakresie ponosi wyłącznie operator danego sklepu z aplikacjami. W razie potrzeby informacje należy uzyskać bezpośrednio u operatora danego sklepu z aplikacjami.

Udostępnianie treści

Jeżeli stosowany przez użytkownika system operacyjny posiada własną funkcję udostępniania treści aplikacji, użytkownik może z niej korzystać w naszych aplikacjach za pomocą przycisków służących do udostępniania lub polecania, aby móc udostępniać treści lub polecać produkty. W zależności od tego, jakie funkcje posiada urządzenie lub system operacyjny użytkownika, oraz jak dane urządzenie jest skonfigurowane, można w ten sposób wykorzystywać także serwisy społecznościowe w celu udostępniania treści.

Informujemy, że w przypadku funkcji udostępniania treści stosowanej przez naszą aplikację mobilną chodzi o funkcję dostępną po stronie systemu. Dlatego nie otrzymujemy informacji o odbiorcach i treściach takiej komunikacji. Więcej informacji na temat funkcji udostępniania oraz możliwości jej konfiguracji można uzyskać u producenta posiadanego urządzenia.

To, jakie serwisy społecznościowe są dostępne w celu udostępniania treści, zależy od tego, do jakich serwisów społecznościowych należy dany użytkownik, a także jak skonfigurował on swoje konto w danym serwisie oraz urządzenie. Więcej szczegółów można znaleźć w informacjach dotyczących ochrony danych używanych przez użytkownika serwisów społecznościowych.

Usługi związane z lokalizacją

Funkcje niektórych naszych aplikacji korzystają z usług lokalizacji urządzenia użytkownika, aby gromadzić dane dotyczące lokalizacji. Następuje to w celu oferowania użytkownikom związanych z aplikacjami usług i treści dopasowanych do aktualnej lokalizacji użytkownika. Przykładowo aplikacja może wyświetlać sklepy znajdujące się w pobliżu i proponować produkty pasujące do pogody panującej w aktualnym miejscu pobytu użytkownika. Jeżeli użytkownik zezwoli aplikacji na dostęp do usług lokalizacji, wówczas jego lokalizacja będzie nam regularnie przekazywana. Nie tworzymy profili przemieszczania się na podstawie tych danych.

Usługa push

Nasze aplikacje mogą informować użytkownika w formie wiadomości push o określonych wydarzeniach, nawet jeśli w danym momencie aplikacja nie jest aktywna. Wiadomości push to specyficzna dla aplikacji forma wiadomości, za pomocą której możemy bezpośrednio skontaktować się z użytkownikiem. Jeżeli użytkownik sobie tego nie życzy, może w każdej chwili dezaktywować usługę push w ustawieniach swojego urządzenia oraz w ustawieniach aplikacji.

Jeżeli użytkownik aktywuje usługę wiadomości push, jego urządzeniu zostanie przydzielony specyficzny dla urządzenia push ID. Z przyczyn technicznych przesyłanie wiadomości push bez push ID jest niemożliwe. Push ID to szyfrowane, przypadkowo wygenerowane ciągi liczb.

Uprawnienia systemowe

W ramach niektórych funkcji nasze aplikacje muszą mieć dostęp do określonych interfejsów i danych w urządzeniu użytkownika. W zależności od tego, z jakiego systemu operacyjnego korzysta użytkownik, może być potrzebna jego jednoznaczna zgoda. Poniżej wyjaśniamy, o jakie uprawnienia (o ile są one niezbędne w celu przetwarzania danych użytkownika) mogą prosić nasze aplikacje oraz jaki rodzaj funkcji jest uzależniony od tych uprawnień. Ustawienia uprawnień można w każdej chwili dostosować w ustawieniach systemowych swojego urządzenia.

- Usługi lokalizacji / dane dotyczące lokalizacji: uprawnienie dostępu do usług lokalizacji urządzenia użytkownika jest niezbędne, aby aplikacja mogła określić lokalizację urządzenia użytkownika. Jeżeli użytkownik nie zezwoli na ten dostęp, wyświetlanie treści związanych z lokalizacją może być niemożliwe lub będzie dostępne tylko w ograniczonym zakresie.
- Zawiadomienia / wiadomości push: to uprawnienie jest niezbędne do korzystania z usług push. W niektórych urządzeniach uprawnienie to jest standardowo aktywne dla wszystkich aplikacji.
- Dostęp do zapisanych zdjęć: to uprawnienie jest niezbędne, aby aplikacja uzyskała dostęp do zapisanych zdjęć (dostęp do odczytu) lub aby zdjęcia wygenerowane przez aplikację mogły być zapisywane na urządzeniu użytkownika (dostęp do zapisu).
- Aparat: to uprawnienie jest niezbędne, aby aplikacja mogła korzystać z funkcji aparatu użytkownika, przykładowo aby robić zdjęcia lub odczytywać kody QR. Aplikacja będzie miała dostęp do aparatu jedynie wówczas, gdy zostanie wybrana odpowiednia funkcja w aplikacji.
- Dane mobilne (iOS) lub dostęp do wszystkich serwisów i połączeń z serwisami (Android): podczas korzystania lub instalacji niektórych aplikacji pojawia się prośba o te uprawnienia, aby umożliwić danej aplikacji transmisję danych za pomocą połączenia internetowego urządzenia użytkownika (Wi-Fi lub transmisja danych). Uprawnienie to może być wymagane, aby przekazać wprowadzone dane w aplikacji, np. w ramach wyszukiwania, na nasze serwery.
- Zmiana lub usuwanie treści pamięci USB/kart SD oraz odczyt pamięci USB/kart SD: te uprawnienia są wymagane, aby umożliwić danej aplikacji zapisywanie danych w pamięci lub na dodatkowym

nośniku danych w urządzeniu użytkownika lub do ich odczytywania. Aplikacja będzie miała dostęp do odczytu wyłącznie tych danych, które zostały zapisane w związku z korzystaniem z tej aplikacji.

4.4. Reklama online/retargeting

Nasze witryny internetowe oraz aplikacje wykorzystują pliki cookie i podobne technologie śledzenia od partnerów w zakresie reklamy będących operatorami serwisów reklamowych online, o ile użytkownik zaakceptował marketingowe pliki cookie. Umożliwia to również naszym partnerom w zakresie reklamy zapisywanie danych urządzenia użytkownika oraz danych dotyczących dostępu w celu wyświetlania użytkownikowi dostosowanych do jego zainteresowań reklam w innych witrynach internetowych i w innych aplikacjach, w tym witrynach i aplikacjach pochodzących od innych dostawców (np. reklam opartych na produktach oglądanych wcześniej na Zalando).

Więcej informacji podano w dziale „Jak Zalando wykorzystuje moje dane w celach reklamowych?”

Użytkownik może w każdej chwili wyłączyć przetwarzanie swoich danych w celu retargetingu.

- Oznaczyć wybór marketingowych plików cookie w sekcji „Preferencje plików cookie” na dole strony Zalando lub „Śledzenie danych” na stronie Zalando Lounge. W aplikacji zmiany tej można dokonać w sekcji „Ustawienia aplikacji” > „Śledzenie danych”.
- W przypadku innych stron internetowych i aplikacji mobilnych retargeting połączonych serwisów reklamowych można wyłączyć poprzez stronę dezaktywacyjną organizacji European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA): Dezaktywacja pozostałej reklamy.

4.5. Analiza korzystania z serwisów

We wszystkich naszych usługach stosujemy popularne technologie śledzenia w celu analizy danych urządzenia i danych dostępu. Dzięki temu możemy dowiedzieć się, w jaki sposób nasi użytkownicy korzystają z naszej oferty. Stosujemy przy tym identyfikacyjne pliki cookie i podobne identyfikatory. W ten sposób uzyskujemy przykładowo informacje o tym, jakie treści i tematy są szczególnie popularne, w których godzinach użytkownicy najczęściej korzystają z naszych usług, z których regionów (z dokładnością do miasta) pochodzą użytkownicy korzystający z naszych usług oraz z jakich przeglądarek i urządzeń korzystają nasi użytkownicy.

Ponadto w ramach analizy korzystania okazjonalnie przeprowadzamy także tak zwane testy A/B. Testy A/B to specjalny wariant analizy korzystania z serwisu. Metoda testów A/B (zwana także split-testing) służy do porównania dwóch wersji strony internetowej lub aplikacji mobilnej, aby sprawdzić, która wersja lepiej się sprawdza, jest popularniejsza lub umożliwia użytkownikom szybsze dotarcie do poszukiwanych treści. Dzięki utworzeniu wersji A i wersji B oraz przetestowaniu obu wersji można uzyskać dane, umożliwiające łatwiejsze i szybsze podjęcie decyzji dotyczących zmian w usługach i treściach.

O tym, jakie narzędzia śledzenia są stosowane na naszych stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych, można dowiedzieć się w dziale „Wskazówki dotyczące poszczególnych stron internetowych”.

Użytkownik może zapobiec gromadzeniu danych do analizy użytkowania za pomocą plików cookie związanych z wydajnością i służących do analizy, odznaczając odpowiednią kategorię plików cookie. Jeśli użytkownik wybrał wcześniej tę kategorię plików cookie, może ją w dowolnej chwili odznaczyć:

- Ustawienia te znajdują się na dole witryny internetowej Zalando w sekcji „Preferencje plików cookie” lub „Śledzenie danych” na stronie Zalando Lounge. W aplikacji zmiany tej można dokonać w sekcji „Ustawienia aplikacji” > „Śledzenie danych”.

5. Informacje dotyczące fanpage'y w serwisach społecznościowych

Zalando posiada profile w serwisach społecznościowych Facebook i Instagram (nazywane „fanpage'ami"). Na naszych fanpage'ach regularnie publikujemy i udostępniamy treści, oferty i rekomendacje produktów. Administratorzy serwisów społecznościowych rejestrują zachowania użytkowników za pomocą plików cookie i innych podobnych technologii przy każdej interakcji z naszymi fanpage'ami i innymi witrynami serwisów Facebook i Instagram. Administratorzy fanpage'y mają dostęp do ogólnych statystyk dotyczących zainteresowań i danych demograficznych (takich jak wiek, płeć, region) użytkowników odwiedzających fanpage'e. W ramach korzystania z serwisów społecznościowych zakres i cele przetwarzania danych w serwisach społecznościowych określane są przez administratorów tych serwisów.

[Więcej / Mniej]

5.1. Dostawca / Strona odpowiedzialna

Spółka odpowiedzialna Zalando, która działa w charakterze dostawcy treści odpowiadającego za fanpage, została podana w informacji prawnej dotyczącej odnośnego fanpage'a.

Serwisy społecznościowe Facebook i Instagram są administrowane przez spółkę Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Irlandia („Facebook").

W przypadku bezpośredniej komunikacji z nami za pośrednictwem fanpage'y lub udostępniania nam własnych treści, za przetwarzanie danych użytkownika odpowiada Zalando. Wyjątek dotyczy przetwarzania danych na potrzeby analizy korzystania (statystyk strony), które opisano poniżej – wówczas za przetwarzanie odpowiadamy wspólnie z serwisem Facebook.

Przetwarzanie danych użytkowników przez serwis Facebook

Prosimy pamiętać, że serwis Facebook przetwarza dane użytkowników podczas korzystania z naszych fanpage'y dla celów własnych, nieobjętych niniejszą Polityką prywatności. Nie mamy wpływu na działania serwisu Facebook związane ze wspomnianym przetwarzaniem danych. W tej kwestii odsyłamy do polityki prywatności poszczególnych serwisów społecznościowych:
• Zasady dotyczące danych na Facebooku
• Zasady dotyczące danych na Instagramie

5.2. Jakiego rodzaju dane gromadzimy?

Gdy użytkownicy odwiedzają nasze fanpage'e, Zalando gromadzi dane dotyczące wszelkiej komunikacji, treści oraz inne informacje przekazywane bezpośrednio przez użytkowników, przykładowo w związku z publikacją treści na fanpage'u lub wysłaniem wiadomości prywatnej. Jeśli użytkownik posiada konto w serwisie społecznościowym, wówczas mamy również dostęp do informacji ustawionych przez niego jako publiczne, takich jak nazwa użytkownika, informacje w profilu publicznym oraz treści udostępniane publicznie. Więcej informacji można znaleźć w części zatytułowanej „Jakie dane przetwarza Zalando?".

Analiza korzystania (statystyki strony)

Za każdym razem, gdy użytkownik korzysta z fanpage'a, Facebook korzysta z plików cookie i innych podobnych technologii, aby monitorować zachowania użytkowników fanpage'a. Na tej podstawie

administratorzy fanpage'y otrzymują tak zwane „statystyki strony". Statystyki strony zawierają wyłącznie zanonimizowane dane statystyczne na temat użytkowników odwiedzających fanpage i nie ma możliwości powiązania ich z konkretną osobą. Nie mamy dostępu do danych osobowych wykorzystywanych przez Facebook na potrzeby przygotowywania statystyk strony. Selekcję i przetwarzanie danych na potrzeby przygotowywania statystyk strony prowadzi wyłącznie serwis Facebook.

Za pomocą informacji dotyczących stron dowiadujemy się, w jaki sposób użytkownicy korzystają z naszych fanpage'y, jakie są ich zainteresowania oraz jakie tematy i treści cieszą się największą popularnością. Dzięki temu możemy optymalizować nasze fanpage'e, np. poprzez lepsze dopasowanie publikowanych tam treści do zainteresowań i nawyków użytkowników.

Zalando i Facebook wspólnie odpowiadają za przetwarzanie danych w ramach przygotowywania statystyk strony. W związku z tym zawarliśmy z serwisem Facebook umowę dotyczącą tego, która firma realizuje zobowiązania z zakresu ochrony danych w ramach RODO w odniesieniu do przetwarzania danych na potrzeby tworzenia statystyk strony.

Więcej informacji o statystykach strony

Z treścią umowy z serwisem Facebook można zapoznać się tutaj:
https://www.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum

Serwis Facebook przygotował podsumowanie istotnych punktów umowy (w tym listę danych przetwarzanych na potrzeby tworzenia statystyk strony), która jest dostępna tutaj:
https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Podstawy prawne: Jeśli użytkownik wyraził zgodę na tworzenie danych na potrzeby statystyk strony w serwisie Facebook, wówczas podstawą prawną jest art. 6 (1) a RODO (Zgoda). W przeciwnym wypadku podstawą prawną jest art. 6 (1) f RODO, dotyczący uzasadnionego interesu przetwarzania danych w celach opisanych powyżej.

5.3. Jakie prawa w zakresie ochrony danych mi przysługują?

Prawa przysługujące użytkownikowi opisano w części zatytułowanej „Jakie prawa w zakresie ochrony danych mi przysługują?" – dotyczą one również przetwarzania danych w związku z naszymi fanpage'ami.

Zgodnie z zawartą umową, w odniesieniu do przetwarzania danych użytkowników na potrzeby statystyk strony, Facebook jest głównym podmiotem odpowiedzialnym za przekazanie użytkownikom informacji odnoszących się do zakresu przetwarzania danych na potrzeby statystyk strony oraz za możliwość skorzystania z praw ochrony prywatności przysługujących w ramach RODO (np. prawa do sprzeciwu). Więcej informacji na temat praw przysługujących użytkownikowi w zakresie ochrony danych w związku z tworzeniem statystyk strony oraz możliwości skorzystania z nich bezpośrednio w interakcjach z serwisem Facebook można znaleźć pod adresem: https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Wskazówka

Zapytania można kierować do Zalando, wówczas przekażemy je obsłudze serwisu Facebook.

6. Newsletter

Oferujemy naszym użytkownikom różne rodzaje newsletterów, takie jak:

- Inspirujące treści, na przykład aktualności na temat marek, trendów, ofert, sprzedaży czy kategorii.
- Przypomnienia, gdy na przykład produkt znajdujący się na liście życzeń użytkownika będzie dostępny po obniżonej cenie, użytkownik zapomni o produktach dodanych do koszyka lub poprosi o wysłanie przypomnienia o dostępnym rozmiarze.
- Ankiety, których celem będzie na przykład ocena zadowolenia z zakupionych produktów.
- Polecane produkty, które mogą spodobać się użytkownikowi, dobrane na podstawie dotychczasowych zamówień oraz przeglądanych produktów.
- Aktualności zamieszczane przez influencerów lub marki, które można śledzić w naszej witrynie.

Po zapisaniu się na newsletter użytkownik będzie otrzymywał niektóre z opisanych powyżej rodzajów newsletterów (w zależności od zakresu subskrypcji). Dostępne są również newslettery powiązane z konkretnymi usługami, stanowiące ich część integralną.

Przykładowo newsletter powiązany z usługą Lounge by Zalando będą otrzymywali wyłącznie członkowie klubu zakupowego Lounge by Zalando. Użytkownik będzie potrzebował newslettera usługi Lounge by Zalando, aby być na bieżąco z aktualnymi ofertami krótkoterminowymi i móc czerpać korzyści z członkostwa w klubie zakupowym.

[Więcej / Mniej]

6.1. Jak mogę się zapisać do newslettera?

Wysyłając nasze newslettery podlegające obowiązkowi powiadomienia (takie jak newsletter sklepu Zalando), wykorzystujemy tak zwaną procedurę podwójnego lub pojedynczego zapisu na newsletter (w zależności od kraju), co oznacza, że wysyłamy newsletter do użytkownika tylko wówczas, gdy uprzednio udzieli on nam wyraźnej zgody na aktywację takiego newslettera. Jeśli w kraju użytkownika wymagana jest procedura podwójnego zapisu na newsletter, użytkownik będzie musiał również potwierdzić, że podany przez niego adres e-mail faktycznie do niego należy. W tym celu wyślemy do użytkownika powiadomienie e-mail z prośbą o potwierdzenie poprzez kliknięcie jednego z linków zawartych w tej wiadomości, że użytkownik faktycznie jest właścicielem podanego adresu e-mail. Ta procedura może zostać pominięta, jeśli użytkownik potwierdził już w ten sposób w innym celu, że jest właścicielem podanego adresu e-mail.

Użytkownik może samodzielnie, w dowolnej chwili zmienić ustawienia rodzajów otrzymywanych newsletterów. W przypadku sklepu Zalando oraz klubu zakupowego Lounge by Zalando użytkownik może wybrać ustawienia w odpowiednim centrum preferencji (www.zalando.pl/messages w przypadku sklepu Zalando oraz https://www.zalando-lounge.pl/myaccount/newsletter w przypadku klubu zakupowego Lounge by Zalando) — zachęcamy do odwiedzenia centrum preferencji, abyśmy mogli możliwie najlepiej dopasować nasze działania do konkretnych życzeń i zainteresowań.

Czasami użytkownik może otrzymać wiadomość e-mail z przypomnieniem także wówczas, gdy pozostawi w koszyku produkty, nie przechodząc do kasy. Aby nie otrzymywać tego rodzaju powiadomień, można wybrać takie ustawienia w swoich preferencjach po zalogowaniu się do swojego profilu i usunięciu zaznaczenia pola wyboru „Powiadomienia o produktach" w kategorii „Moje Newslettery".

Ponadto możesz otrzymywać wiadomości handlowe od Zalando (podlegające ustawie o konkurencji), na przykład polecane produkty dobrane indywidualnie na podstawie ostatniego zakupu, bez konieczności zapisywania się na newsletter. Więcej informacji na ten temat znajdziesz w sekcji „Usługa informowania o indywidualnie dobranych produktach polecanych pocztą elektroniczną i poprzez powiadomienia push".

Aby dostarczać użytkownikom bardziej spersonalizowane treści, Zalando agreguje dane na temat sposobu korzystania z serwisu Zalando i jego usług przez użytkownika. Jeśli na przykład użytkownik często otwiera nasze newslettery, wiemy, że jest nimi zainteresowany, dzięki czemu będziemy mogli odpowiednio dostosować je do jego potrzeb, zarówno pod względem częstotliwości wysyłania wiadomości e-mail, jak i ich zawartości.

6.2. Rezygnacja z newslettera

Jeśli użytkownik nie będzie chciał dłużej otrzymywać od nas wiadomości e-mail, może w dowolnej chwili zrezygnować z subskrypcji, klikając link do rezygnacji udostępniany w każdym newsletterze oraz w każdym przesyłanym przez nas komunikacie handlowym. Użytkownik może również wysłać powiadomienie w formie tekstowej (np. pocztą elektroniczną, faksem, listownie) do spółki Zalando odpowiedzialnej za konkretny newsletter. W przypadku usług, dla których dostępne są centra preferencji (takich jak Lounge by Zalando i sklep Zalando), z subskrypcji newslettera można zrezygnować również z poziomu takiego centrum.

Aby zrezygnować z subskrypcji lub w przypadku jakichkolwiek trudności napisz na prywatnosc@zalando.pl.

Rezygnacja z subskrypcji newsletterów

Aby zrezygnować z subskrypcji newslettera sklepu Zalando, można skorzystać z linku zawartego w każdej wiadomości e-mail z newsletterem. Użytkownicy, którzy subskrybują również newslettery wysyłane przez inny sklep Zalando, taki jak Lounge by Zalando lub Zalando Outlets, powinny skorzystać z linku zawartego w newsletterach tych sklepów lub wysłać wiadomość z prośbą o rezygnację ze wszystkich newsletterów na adres prywatnosc@zalando.pl. Należy pamiętać, że rezygnacja z subskrypcji w jednym z serwisów sklepowych Zalando nie powoduje automatycznej rezygnacji z subskrypcji we wszystkich serwisach.

6.3. Jakie dane są zapisywane?

Jeśli użytkownik zapisze się na newsletter, tymczasowo zapiszemy jego adres IP, a także informację na temat daty i godziny zgłoszenia subskrypcji oraz jej potwierdzenia. Pozwala nam to zweryfikować, czy użytkownik rzeczywiście zasubskrybował newsletter i wykryć wszelkie nieupoważnione użycie jego adresu

e-mail. Przypisujemy losowo wygenerowany numer identyfikacyjny (identyfikator newslettera), służący do anulowania subskrypcji newslettera w razie takiej prośby od użytkownika.

W trakcie interakcji użytkownika z newsletterami, wiadomościami e-mail na temat transakcji oraz powiadomieniami push gromadzimy dane na temat urządzenia oraz dostępu. Na potrzeby oceny tego rodzaju newslettery zawierają linki do obrazów zapisanych na naszych serwerach sieciowych. Gdy użytkownik otwiera newsletter, jego platforma pocztowa wczyta te pliki obrazów, znane również jako piksele śledzące, z naszych serwerów sieciowych. Umożliwia nam to śledzenie, czy newsletter został otwarty i kiedy to nastąpiło. Jeśli użytkownik kliknie link w newsletterze, piksele śledzące pozwolą nam określić, która treść została przeczytana. Informacji tych używamy do personalizowania komunikatów i zwiększania ich istotności dla użytkownika. W celu połączenia subskrypcji newslettera z kontem klienta agregujemy dane i używamy identyfikatora użytkownika. Służy to do personalizowania treści newslettera zgodnie z zainteresowaniami i nawykami użytkownika oraz statystycznej analizy sposobu, w jaki użytkownicy wchodzą w interakcję z naszym newsletterem.

Taka personalizacja zakupów stanowi integralną część newslettera sklepu Zalando.

Wyświetlanie obrazów można wyłączyć na swojej platformie pocztowej. W tym wypadku wyświetlenie biuletynu w całości nie będzie jednak możliwe.

7. Indywidualne propozycje produktów przesyłane pocztą elektroniczną lub w ramach usługi push

W związku z naszymi usługami prezentujemy informacje oraz oferowane produkty Zalando w oparciu o zainteresowania użytkowników. Niezależnie od tego, czy użytkownik zapisze się na newsletter, może otrzymywać od nas ograniczoną liczbę indywidualnie dobranych produktów polecanych, ankiet oraz próśb o dodanie recenzji produktu. Zgodnie z przepisami przy ustalaniu indywidualnie dobranych produktów polecanych najczęściej wykorzystujemy dane dotyczące poprzednich zamówień.

[Więcej / Mniej]

Dodatkowe informacje na temat personalizacji indywidualnie dobranych produktów polecanych można znaleźć również w sekcji „Usługi spersonalizowane”.

Aby nie otrzymywać od nas więcej pocztą elektroniczną indywidualnie dobranych produktów polecanych, można w dowolnej chwili wyrazić sprzeciw nieformalnie, klikając w link rezygnacji z subskrypcji znajdujący się w każdej wiadomości, lub wysyłając wiadomość e-mail na adres prywatnosc@zalando.pl. Powiadomienia push można wyłączyć w aplikacji Zalando, wybierając opcję „Moje konto” > „Ustawienia aplikacji” > „Powiadomienia” i ustawiając wirtualny przełącznik w pozycji „Wyłączone”.

8. Karty upominkowe

Dane przekazywane w ramach zamawiania kart upominkowych Zalando wykorzystujemy w celu weryfikacji i opracowania zamówienia oraz przesłania i zrealizowania karty. Obejmuje to także protokołowanie i przetwarzanie danych związanych z wykorzystaniem karty upominkowej, w szczególności w celu zapobiegania oszustwom.

[Więcej / Mniej]

W tym celu dodatkowo zapisujemy następujące dane:

- Data wystawienia
- Wartość karty upominkowej
- Kod karty upominkowej
- Dane personalizacji (jeżeli zostały podane przez użytkownika)
- Imię i nazwisko osoby uprawnionej do skorzystania z karty upominkowej (w przypadku kuponów indywidualnych)
- Termin zrealizowania karty upominkowej
- Imię i nazwisko osoby, która zrealizowała kartę upominkową, oraz ID konta klienta użytego do zrealizowania karty upominkowej.

9. Jak Zalando wykorzystuje moje dane w celach reklamowych?

Dane użytkowników są wykorzystywane przez nas i przez naszych partnerów w zakresie reklamy w celu tworzenia spersonalizowanej reklamy, która jest prezentowana w usługach Zalando oraz na stronach internetowych i w aplikacjach innych dostawców usług. W tym celu stosowane są przez nas i przez naszych partnerów w zakresie reklamy popularne na rynku technologie internetowe. Dzięki temu możemy oferować zindywidualizowaną reklamę, aby w miarę możliwości prezentować użytkownikom tylko takie reklamy i oferty, które są dla niego rzeczywiście interesujące. Umożliwia nam to lepsze dostosowanie się do potrzeb naszych użytkowników na podstawie personalizacji i wyboru nowych produktów oraz wywołanie trwałego zainteresowania użytkowników naszymi usługami dzięki bardziej indywidualnemu procesowi zakupów.

[Więcej / Mniej]

Przykład

Jeżeli użytkownik szuka obuwia sportowego na stronie internetowej partnera Zalando w zakresie reklamy, możemy uwzględnić tę informację podczas wyszukiwania produktów w sklepie Zalando. Dzięki temu możemy przykładowo w rubryce „Obuwie" wyświetlić najpierw buty sportowe lub polecić buty sportowe na stronie startowej. Jeżeli użytkownik poda nam swoje preferencje na swoim koncie klienta lub kupił już u nas artykuły sportowe, możemy także uwzględnić te informacje, przedstawiając nasze propozycje.

9.1. Formaty i kanały reklamowe

Do formatów reklamowych stosowanych przez Zalando i partnerów Zalando w zakresie reklamy należą prezentacje w sklepie Zalando (w ramach optymalizacji on-site oraz in-app), ogłoszenia reklamowe w serwisach społecznościowych (np. Facebook Ads, Instagram Ads, YouTube Video Ads) oraz powierzchnie reklamowe udostępniane w ramach używanych przez Zalando serwisów reklamowych online, np. DoubleClick by Google.

Zalando Marketing Services GmbH

Usługi reklamowe są w Zalando oferowane także przez spółkę Zalando Marketing Services GmbH. Przejdź do strony internetowej Zalando Marketing Services GmbH

Zalando nie sprzedaje danych osobowych. Jeżeli nasi reklamodawcy zamawiają format reklamowy Zalando w spółce Zalando Marketing Services GmbH, nie otrzymują oni żadnych danych umożliwiających skontaktowanie się z użytkownikiem lub jego identyfikację bez wyraźnej zgody użytkownika. Nasi reklamodawcy otrzymują od nas jedynie anonimowe, zagregowane raporty z informacjami o efektywności i zasięgu realizowanych przez nas usług reklamowych. Raporty te są oparte na własnych zasobach spółki Zalando Marketing Services GmbH, częściowo uwzględniają one także zebrane raporty, które otrzymujemy od naszych partnerów w zakresie reklamy oraz serwisów społecznościowych. Przykładowo na ich podstawie można określić, jak nasze działania reklamowe wpłynęły na zakupy określonych grup klientów.

9.2. Informacje wykorzystywane w celu utworzenia grupy docelowej

W celu utworzenia grupy docelowej wykorzystujemy nasze własne wyniki analizy danych związanych ze sposobem korzystania oraz zachowania naszych użytkowników i klientów podczas zakupów oraz wyniki naszych badań rynkowych w zakresie segmentacji użytkowników, które prowadzimy w oparciu o dane użytkowników zgromadzone przez Zalando. Uwzględniamy przy tym w szczególności zbiorcze informacje o klientach, obejmujące m.in. zagregowane, pseudonimizowane lub zanonimizowane dane zakupów, wyszukiwań, dane dotyczące zainteresowań oraz demograficzne dane profilu, a także dane urządzenia i dane dostępu.

Przykład

Przykładowa grupa docelowa to: „kobiety między 25 a 35 rokiem życia, interesujące się modą i sportem, które w ciągu ostatniego roku zamówiły produkt firmy Adidas”.

Nasi partnerzy w zakresie reklamy mają także możliwość udostępniania nam dodatkowo własnych danych dotyczących segmentacji użytkowników, które sami gromadzą. Nasi partnerzy w zakresie reklamy muszą się zobowiązać wobec Zalando, że będą przekazywać wyłącznie zagregowane, zaszyfrowane lub anonimowe dla Zalando dane, uniemożliwiając nam w ten sposób przypisanie danych do określonej osoby, w szczególności do określonego użytkownika sklepu Zalando. Tworzenie niektórych grup docelowych następuje także na podstawie zachowania użytkowników podczas surfowania. Dzieje się tak w przypadku, gdy reklama ma być prezentowana tylko takim użytkownikom, którzy w ostatnim czasie odwiedzili określoną stronę internetową lub szukali określonych treści.

9.3. Jak wykorzystujemy te informacje do tworzenia reklamy online w sklepie Zalando oraz w innych usługach Zalando

Podane powyżej informacje wykorzystujemy w ramach optymalizacji on-site, aby prezentować użytkownikom przydatne propozycje i treści, gdy wyszukują oni produkty, otwierają stronę startową lub odwiedzają rubrykę z produktami. Optymalizacja on-site oraz in-app opiera się na plikach cookie i podobnych technologiach identyfikacji w celu pseudonimizowanego rejestrowania danych urządzenia i danych dostępu. Dane te nie są wykorzystywane do zidentyfikowania użytkownika, lecz służą jedynie do pseudonimizowanej analizy sposobu korzystania z serwisu. W żadnym momencie dane użytkownika nie są trwale łączone z zapisanymi danymi osobowymi dotyczącymi jego osoby. Dzięki tej technologii możemy przedstawiać użytkownikowi produkty i/lub specjalne oferty i usługi, których treść opiera się na danych urządzenia i danych dostępu (przykładowo reklama wynikająca z faktu, że w ostatnich dniach użytkownik oglądał wyłącznie odzież sportową).

Jeśli użytkownik nie życzy sobie, aby partnerzy Zalando w zakresie reklamy gromadzili dane na temat jego urządzenia i dostępu, powinien kliknąć przycisk „Zapisz ustawienia” w sekcji „Preferencje plików cookie” bez

wcześniejszego wybierania kategorii „Marketing”. Jeśli użytkownik wybrał wcześniej tę kategorię plików cookie, może ją w dowolnej chwili odznaczyć:

- Kliknąć „Preferencje plików cookie” na dole strony Zalando lub też „Śledzenie danych” na stronie Zalando Lounge. Usunąć zaznaczenie kategorii „Marketing” i potwierdzić wybór, klikając przycisk „Zapisz ustawienia”. W aplikacji zmiany tej można dokonać w sekcji „Ustawienia aplikacji” > „Śledzenie danych”.

Należy pamiętać, że w takim wypadku otrzymywane treści i usługi mogą być mniej spersonalizowane.

9.4. W serwisach społecznościowych

Jeżeli realizujemy reklamę poprzez formaty reklamowe serwisów społecznościowych (np. YouTube, Facebook, Instagram), mamy możliwość przekazywania w zaszyfrowanej formie do danego serwisu społecznościowego informacji o użytkownikach usług Zalando (np. dane urządzenia i dane dostępu, jak ID reklamy i ID pliku Cookie, adresy e-mail), dotyczących użytkowników, co do których przypuszczamy, że należą oni do grupy docelowej określonego reklamodawcy lub charakteryzują się określonymi cechami (np. grupa wiekowa, region, zainteresowania).

Następnie dany serwis społecznościowy odszyfrowuje przekazane przez nas dane – albo na nasze zlecenie jako podmiot przetwarzający albo za zgodą danego użytkownika – i prezentuje użytkownikowi (o ile jest on członkiem określonego serwisu społecznościowego) zamówioną przez nas reklamę w ramach stosunku korzystania istniejącego z danym serwisem społecznościowym.

Jeśli użytkownik nie życzy sobie, abyśmy wykorzystywali jego dane do wyświetlania mu spersonalizowanych reklam w mediach społecznościowych, może nie wyrazić zgody na przekazywanie jego danych, odznaczając kategorię marketingowych plików cookie. Jeśli marketingowe pliki cookie zostały już wcześniej zaakceptowane, wybór ten można w każdej chwili zmienić:

- Kliknąć „Preferencje plików cookie” na dole strony Zalando lub też „Śledzenie danych” na stronie Zalando Lounge. Usunąć zaznaczenie kategorii „Marketing” i potwierdzić wybór, klikając przycisk „Zapisz ustawienia”.
- W aplikacji zmiany tej można dokonać w sekcji „Ustawienia aplikacji” > „Śledzenie danych”.

Dodatkowo może istnieć możliwość zablokowania wykorzystania danych użytkownika w celu spersonalizowanej reklamy przez używane przez niego serwisy społecznościowe bezpośrednio u określonego dostawcy usług. W celu uzyskania dalszych informacji należy kontaktować się bezpośrednio z tymi serwisami:

Facebook (Facebook, Instagram):

- Informacje dotyczące ogłoszeń reklamowych serwisu Facebook
- Ustawienia ogłoszeń reklamowych dla serwisu Facebook

Google (serwis reklamowy Google, YouTube, wyszukiwarka Google):

- Informacje dotyczące ogłoszeń reklamowych serwisu Google
- Ustawienia ogłoszeń reklamowych dla serwisu Google

9.5. Na powierzchniach reklamowych udostępnianych poprzez serwisy reklamowe online (retargeting)

Partnerzy w zakresie reklamy, którzy są operatorami serwisów reklamowych online, mogą w sklepie Zalando oraz na stronach internetowych i w aplikacjach innych dostawców stosować pliki cookie i podobne technologie w celu pseudonimizowanego rejestrowania sposobu korzystania przez użytkownika ze strony na podstawie danych urządzenia i danych dostępu. Ci partnerzy w zakresie reklamy wykorzystują zarejestrowane dane, aby określić, z jakim prawdopodobieństwem użytkownik należy do zdefiniowanej przez nas grupy docelowej i uwzględnić to przy wyborze ogłoszeń reklamowych na powierzchniach reklamowych udostępnianych w serwisach reklamowych online. Ta standardowa technologia internetowa określana jest jako retargeting. Retargeting umożliwia nam prezentowanie reklamy, która może być interesująca dla użytkownika, a także pomiar efektywności i zasięgu środków reklamowych, jak również weryfikację rozliczeń naszych partnerów w zakresie reklamy za realizowane kampanie.

Więcej informacji można uzyskać od operatorów określonych powierzchni reklamowych oraz serwisów reklamowych online odpowiedzialnych za ich udostępnianie. Przegląd partnerów w zakresie reklamy oraz wskazówki dotyczące dezaktywacji podano w dziale „Wskazówki dotyczące poszczególnych stron internetowych".

Użytkownik może w każdej chwili wyłączyć przetwarzanie swoich danych w celu retargetingu.

- Oznaczyć wybór marketingowych plików cookie w sekcji „Preferencje plików cookie" na dole strony Zalando lub „Śledzenie danych" na stronie Zalando Lounge. W aplikacji zmiany tej można dokonać w sekcji „Ustawienia aplikacji" > „Śledzenie danych".
- W przypadku naszych stron internetowych retargeting połączonych serwisów reklamowych można wyłączyć poprzez stronę dezaktywacyjną organizacji European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA): Dezaktywacja pozostałej reklamy.

10. Komu są przekazywane moje dane?

Zalando przekazuje dane użytkownika jedynie wówczas, gdy jest to dozwolone według prawa niemieckiego lub europejskiego. Z niektórymi usługodawcami współpracujemy bardzo ściśle, na przykład w zakresie obsługi klienta (np. usługodawca obsługujący infolinię), z usługodawcami w zakresie urządzeń technicznych (np. obsługa centrów obliczeniowych) lub z przedsiębiorstwami logistycznymi (np. firmy kurierskie jak DHL). Zasadniczo usługodawcy ci mogą przetwarzać dane użytkowników na nasze zlecenie wyłącznie na określonych warunkach. Jeżeli pracują oni dla nas jako podmioty przetwarzające, uzyskują dostęp do danych użytkownika wyłącznie w zakresie i na okres, jaki jest niezbędny w celu realizacji określonej usługi. Jeżeli użytkownik dokonuje zakupów u partnera Zalando, przekazujemy określone dane zakupów do partnera Zalando (np. imię i nazwisko oraz adres dostawy), aby partner Zalando mógł dostarczyć użytkownikowi zamówiony towar.

[Więcej / Mniej]

10.1. Przedsiębiorstwa Grupy Zalando

W ramach Grupy Zalando wiele systemów i technologii stosowanych jest wspólnie. Umożliwia nam to oferowanie użytkownikom korzystniejszych, lepszych, bezpieczniejszych, ujednoliconych i atrakcyjniejszych usług. Dlatego w ramach Grupy Zalando dostęp do danych użytkownika uzyskują te przedsiębiorstwa i działy, dla których jest to niezbędne w celu realizacji naszych zobowiązań umownych i ustawowych lub w celu realizacji określonych funkcji w ramach Grupy Zalando.

Przykłady

- Gdy użytkownik kontaktuje się z działem obsługi klienta Zalando, jego zapytanie jest przekazywane do Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG lub do Zalando Customer Care International Se & Co. KG i tam obsługiwane. Te dwie spółki Zalando są odpowiedzialne za obsługę klienta w ramach Grupy Zalando. Jeżeli jest to konieczne w celu obsługi sprawy użytkownika, obie te spółki Zalando mogą mieć dostęp do danych użytkownika zapisanych w innych przedsiębiorstwach Zalando, przykładowo do danych zamówień.
- Po złożeniu zamówienia przez użytkownika jego dane zamówienia i dane płatnicze są przekazywane do Zalando Payments GmbH. Spółka Zalando Payments GmbH jest odpowiedzialna za obsługę płatności w ramach Grupy Zalando.

10.2. Firmy wysyłkowe

W celu dostawy zamówień współpracujemy z zewnętrznymi przedsiębiorstwami kurierskimi (np. DHL). Te przedsiębiorstwa kurierskie otrzymują od nas następujące dane w celu realizacji określonego zlecenia:

- Imię i nazwisko użytkownika
- Adres dostawy
- ew. numer pocztowy (jeżeli zamówienie ma być dostarczone do paczkomatu DHL)
- ew. adres e-mail lub numer telefonu (jeśli dostawca usług przewozowych ma zamiar poinformować Cię pocztą elektroniczną lub telefonicznie, na przykład o przewidywanej dacie dostawy lub przesłać kod PIN do punktu odbioru)

10.3. Partnerzy w Programie Partnerskim Zalando, marki i wytwórcy produktów

W ramach programu partnerskiego Zalando umożliwiamy innym sprzedawcom (tak zwani partnerzy Zalando) sprzedaż ich produktów (tak zwane artykuły partnerów Zalando) poprzez sklep Zalando. W ramach programu partnerskiego Zalando sklep Zalando służy jako platforma sprzedażowa, za pomocą której realizowane są umowy kupna. Pod określonym artykułem partnera Zalando wyświetlana jest wówczas informacja „Sprzedaż i wysyłka przez naszego partnera” oraz nazwa danego partnera Zalando.

Gdy użytkownik zamawia artykuł partnera Zalando, artykuł z reguły jest wysyłany bezpośrednio przez określonego partnera Zalando. w tym celu przekazujemy dane zakupów użytkownika do partnera Zalando. Obejmują one:

- Szczegóły dotyczące zamówionych artykułów partnera Zalando
- Imię i nazwisko użytkownika
- Adres dostawy
- ew. numer pocztowy (jeśli chcesz, aby zamówienie zostało dostarczone do punktu odbioru)

W niektórych przypadkach lub w niektórych krajach przekazujemy partnerowi także adres e-mail użytkownika lub jego numer telefonu, jednak tylko wówczas, gdy jest to konieczne, aby umożliwić dostawę artykułu.

Nawet wówczas, gdy użytkownik kupuje artykuł partnera Zalando, odpowiedzialność za przetwarzanie danych użytkownika pozostaje po stronie Zalando. Dane użytkownika nie są przetwarzane wspólnie z partnerem Zalando ani na zlecenie partnera Zalando. Zalando zapewnia, że partnerzy Zalando w ramach programu partnerskiego nie uzyskują kontroli nad przetwarzaniem danych użytkowników. Gdy użytkownik kupuje na Zalando artykuły lub towary partnera Zalando, Zalando przekazuje partnerowi Zalando wyłącznie wymienione powyżej dane, które są potrzebne partnerowi Zalando w celu realizacji usługi wobec

użytkownika, tzn. standardowo, aby dostarczyć użytkownikowi zakupiony przez niego towar i w celu rozwiązywania wszelkich problemów związanych z dostawą, rozpatrywania roszczeń lub wyjaśniania przypadków zaginięcia przesyłek. Jeżeli Zalando z wymienionych powyżej powodów przekazuje dane użytkownika partnerowi Zalando, wówczas Zalando w porozumieniach umownych z partnerem gwarantuje, iż dane użytkownika mogą być przetwarzane przez partnera Zalando wyłącznie w wymienionych powyżej celach.

Informujemy, że partnerzy Zalando posiadają własne postanowienia w zakresie ochrony danych. Z reguły są one dostępne na stronach partnerów sklepu Zalando i/lub na stronach internetowych partnera Zalando. Zalando nie ponosi odpowiedzialności za postanowienia w zakresie ochrony danych i praktyki w zakresie przetwarzania danych partnerów Zalando.

Gdy użytkownik wystawi ocenę na jednej z naszych platform, treść tej oceny (np. tekst, ocena w gwiazdkach, wybrana nazwa użytkownika) może zostać przekazana przez nas producentowi lub marce ocenianego produktu. Ma to zastosowanie zarówno w przypadku produktów sprzedawanych bezpośrednio przez nas, jak i tych sprzedawanych przez naszych partnerów, i ma na celu umożliwienie markom analizowania opinii użytkowników w celu zarządzania jakością i rozwoju produktów. Mogą oni również opublikować ocenę użytkownika do własnych celów marketingowych (np. na własnej witrynie internetowej). W przypadku dalszego przetwarzania danych przez markę, odpowiedzialność za to przetwarzanie spoczywa na tej marce.

10.4. Usługodawcy techniczni

Współpracujemy z usługodawcami technicznymi, aby móc realizować nasze usługi na rzecz użytkowników. Do usługodawców tych należy przykładowo Telekom Deutschland GmbH, Salesforce.com EMEA Ltd. lub Amazon Web Services, Inc. Jeżeli przetwarzają oni dane użytkowników poza Unią Europejską, może to oznaczać, że dane te są przekazywane do kraju o niższym standardzie ochrony danych niż obowiązujący w Unii Europejskiej. W takich przypadkach Zalando dba o to, aby dany usługodawca zagwarantował umownie lub w inny sposób równorzędny poziom ochrony danych.

10.5. Dostawca usług płatniczych

Zalando oferuje różne opcje płatności, takie jak przedpłata, płatność kartą kredytową, płatność przez PayPal i płatność po otrzymaniu towaru. W tym celu dane dotyczące płatności mogą być przekazywane dostawcom usług płatniczych, z którymi współpracujemy. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych przez dostawców usług płatniczych znajduje się w ich polityce prywatności:

- **Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Niderlandy**. Więcej informacji podano w polityce prywatności serwisu Ayden.
- **American Express Payment Services Limited, Filia Frankfurt am Main, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main**. Więcej informacji podano w oświadczeniu o ochronie danych serwisu American Express Services Limited.
- **Elavon Financial Services DAC, Oddział w Niemczech, Lyoner Str. 36, 60528 Frankfurt am Main**. Więcej informacji podano w oświadczeniu o ochronie danych serwisu Elavon.
- **Worldpay B.V. Claude Debussylaan 16, 6th Floor, 1082 MD Amsterdam, Niderlandy**. Więcej informacji podano w oświadczeniu o ochronie danych serwisu Worldpay.
- **iDeal bei Deutsche Bank AG, Filia w Niderlandach, De Entree 195, 1101 HE Amsterdam**. Szczegółowe informacje znajdują się w oświadczeniu o ochronie danych Deutsche Bank.
- **Svea Payments Oy, Mechelininkatu 1a, 00180 Helsinki**. Więcej informacji na temat podano w oświadczeniu o ochronie danych serwisu Svea Payments Oy.

- **BS PayOne by PayOne GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main**. Więcej informacji można znaleźć w oświadczeniu o ochronie danych serwisu PayOne GmbH.
- **PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, 2449 Luxemburg, Luksemburg**. Więcej informacji można znaleźć w oświadczeniu o ochronie danych serwisu PayPal.
- **przelewy24 firmy PayPro Spółka Akcyjna, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań i DialCom24 sp. z o.o., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań**. Więcej informacji można znaleźć w oświadczeniu o ochronie danych serwisu przelewy24.
- **Klarna Bank AB (publ)**, **Sveavägen 46, 111 34 Stockholm**. Więcej informacji można znaleźć w oświadczeniu o ochronie danych serwisu Klarna.

10.6. Agencje informacyjne

Współpraca z zewnętrznymi agencjami informacyjnymi w ramach zapobiegania oszustwom, wyboru sposobów zapłaty i badania wypłacalności następuje w sposób specyficzny dla kraju, aby uwzględnić uwarunkowania i wymogi specyficzne dla danego kraju. W dziale Informacje specyficzne dla krajów można znaleźć informacje o tym, w których krajach współpracujemy z jakimi zewnętrznymi dostawcami usług płatniczych i agencjami informacyjnymi. Podajemy tam także ew. specjalne wskazówki dotyczące ochrony danych, które udostępniamy użytkownikom na polecenie określonych dostawców usług płatniczych i agencji informacyjnych.

10.7. Firmy windykacyjne

Współpraca z zewnętrznymi firmami windykacyjnymi następuje w sposób specyficzny dla kraju, aby uwzględnić uwarunkowania i wymogi specyficzne dla danego kraju. W dziale Informacje specyficzne dla krajów można znaleźć informacje o tym, w których krajach współpracujemy z jakimi zewnętrznymi firmami windykacyjnymi. Podajemy tam także ew. specjalne wskazówki dotyczące ochrony danych, które udostępniamy użytkownikom na polecenie określonych dostawców usług płatniczych i agencji informacyjnych.

10.8. Serwisy społecznościowe

W trakcie kampanii reklamowych w ramach prawa ochrony danych przekazujemy dane operatorom serwisów społecznościowych. Więcej informacji podano w dziale „Jak Zalando wykorzystuje moje dane w celach reklamowych?”.

10.9. Urzędy i inne podmioty trzecie

Jeżeli jesteśmy zobligowani przez decyzję urzędów lub sądów lub w celu ścigania prawnego lub karnego, podajemy dane użytkownika w razie potrzeby organom ścigania karnego lub innym podmiotom trzecim.

10.10. Sztuczna Inteligencja

Korzystamy z usług dostawców sztucznej inteligencji, aby oferować odpowiednie oferty produktów i personalizować nasze treści. Jeśli przetwarzają oni dane użytkownika poza Unią Europejską, może to oznaczać, że dane użytkownika są przesyłane do kraju o niższym standardzie ochrony danych niż Unia Europejska. W takich przypadkach Zalando zapewni, że odpowiedni usługodawcy zagwarantują w umowie lub w inny sposób równoważny poziom ochrony danych.

10.11. Współpraca przy konkursach i promocjach

Jeżeli prowadzimy konkursy i promocje we współpracy z innymi firmami, dane osobowe zebrane w ramach konkursu lub promocji mogą zostać przekazane także tym firmom, np. jeżeli będzie to niezbędne w związku z konkursem w celu przekazania nagrody.

11. Jakie prawa w zakresie ochrony danych mi przysługują?

W ramach określonych wymogów ustawowych użytkownikowi przysługują następujące ustawowe prawa ochrony danych: prawo do informacji (artykuł 15 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych), prawo do usunięcia (artykuł 17 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych), prawo do korekty (artykuł 16 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych), prawo do ograniczenia przetwarzania (artykuł 18 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych), prawo do przenoszalności danych (artykuł 20 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych), prawo do złożenia zażalenia do organu nadzoru ds. ochrony danych (artykuł 77 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych), prawo do odwołania zgody (artykuł 7 ustęp 3 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych) oraz prawo do sprzeciwu wobec określonych działań w zakresie przetwarzania danych (artykuł 21 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych). W przypadku chęci dochodzenia swoich praw do ochrony danych można w każdej chwili skontaktować się z naszym zespołem ds. ochrony danych pod adresem prywatnosc@zalando.pl. Więcej informacji można znaleźć w dziale Osoby kontaktowe. W odniesieniu do prawa dostępu i prawa do usunięcia danych zgodnie z art. 15 i 17 RODO, można również zażądać informacji o swoich plikach/danych lub zażądać usunięcia swojego konta na swoim koncie użytkownika w ustawieniach konta „Żądaj lub usuń dane”.

[Więcej / Mniej]

Ważne uwagi:

- Aby zapewnić, że przy składaniu **wniosku o udzielenie informacji** dane użytkownika nie zostaną ujawnione osobom trzecim, należy dołączyć do swojego zapytania składanego pocztą elektroniczną lub tradycyjną odpowiednie potwierdzenie tożsamości.

Wskazówka

Z reguły wystarcza przesłanie zapytania przy użyciu adresu e-mail podanego na koncie klienta.

- Większość informacji na swoim koncie klienta użytkownik może zmienić samodzielnie. We wszystkich innych przypadkach należy skontaktować się z działem obsługi klienta.
- Zakresy odpowiedzialności organów ds. ochrony danych są uzależnione od siedziby podmiotu odpowiedzialnego. Możesz jednak skontaktować się z dowolnym organem ochrony danych w dowolnym państwie członkowskim Unii Europejskiej, w szczególności w swoim miejscu zamieszkania, który przekaże skargę do właściwego organu. Organem prowadzącym właściwym dla Zalando jest berliński pełnomocnik ds. ochrony danych i wolności informacji (Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit), Alt-Moabit 59-61, 10555 Berlin, Niemcy.
- Jeżeli użytkownik udzielił zgody na przetwarzanie jego danych, może ją w każdej chwili **odwołać**. Odwołanie nie ma wpływu na dopuszczalność przetwarzania danych realizowanego przed odwołaniem.
- Użytkownik może w każdej chwili, bez podawania przyczyn **sprzeciwić się** przetwarzaniu swoich danych w celach **reklamowych**, łącznie z **reklamą bezpośrednią** (także w formie analizy danych).

- Jeżeli opieramy przetwarzanie danych użytkownika na rozważeniu interesów zgodnie z artykułem 6 ustęp 1 litera f rozporządzenia podstawowego o ochronie danych (np. przekazywanie danych dotyczących wypłacalności do zewnętrznej agencji informacyjnej), użytkownik może złożyć **sprzeciw** wobec przetwarzania danych. Składając sprzeciw, należy podać powody, dla których należy zaprzestać przetwarzania danych użytkownika. W razie uzasadnionego sprzeciwu sprawdzamy stan faktyczny i albo wstrzymujemy przetwarzanie, albo je dopasujemy lub podajemy użytkownikowi nasze bezwzględne, podlegające ochronie powody, na podstawie których możemy kontynuować przetwarzanie.

12. Kiedy moje dane zostaną usunięte?

Dane osobowe użytkowników przechowujemy tak długo, jak jest to niezbędne dla celów wymienionych w niniejszym oświadczeniu o ochronie danych, w szczególności w celu realizacji naszych zobowiązań umownych i ustawowych. Możemy też przechowywać dane osobowe użytkowników do innych celów, np. dopóki ustawa pozwala nam na dalsze ich przechowywanie do określonych celów, łącznie z obroną roszczeń prawnych.

[Więcej / Mniej]

Jeżeli użytkownik usunie swoje konto klienta, wszystkie zapisane przez nas dane, które go dotyczą, zostaną przez nas usunięte. Jeżeli całkowite usunięcie danych użytkownika jest z przyczyn ustawowych niemożliwe lub niekonieczne, określone dane zostaną zablokowane przed dalszym przetwarzaniem.

Co oznacza zablokowanie?

Zablokowanie danych oznacza zapewnienie, że poprzez ograniczenie praw dostępu oraz inne działania techniczne i organizacyjne dostęp do określonych danych będzie miało zaledwie kilku pracowników. Pracownicy ci mogą wykorzystywać zablokowane dane wyłącznie do zdefiniowanych wcześniej celów (np. w razie kontroli podatkowej w celu przedłożenia w urzędzie skarbowym).

Blokowanie następuje przykładowo w następujących sytuacjach:

- Dane zamówienia i dane płatnicze użytkownika lub dodatkowe dane podlegają z reguły różnym ustawowym obowiązkom przechowywania, np. na podstawie kodeksu handlowego oraz ordynacji podatkowej. Ustawa zobowiązuje nas do przechowywania tych danych w celu kontroli podatkowych oraz audytów finansowych przez okres do dziesięciu lat. Dopiero po tym okresie możemy ostatecznie usunąć dane.
- Także gdy dane użytkowników nie są objęte ustawowym obowiązkiem przechowywania, możemy w dozwolonych przepisami przypadkach odstąpić od natychmiastowego usunięcia i zamiast tego dokonać najpierw zablokowania. Dotyczy to w szczególności przypadków, gdy określone dane mogą być nam potrzebne w celu dalszej realizacji umowy lub dochodzenia roszczeń prawnych lub obrony prawnej (np. w przypadku reklamacji). Zasadniczym kryterium dotyczącym okresu blokowania są ustawowe terminy przedawnienia. Po upływie określonego terminu przedawnienia dane są ostatecznie usuwane.

Twoje konto użytkownika zostanie usunięte, jeśli o to poprosisz, lub w przypadku długotrwałej nieaktywności (po 5 latach bez zakupów i jeśli nie było żadnej aktywności na Twoim koncie przez 13 miesięcy).

W uzasadnionych przepisami przypadkach możliwe jest odstąpienie od usunięcia, jeżeli dotyczy to danych anonimizowanych lub pseudonimizowanych, a usunięcie uniemożliwiłoby lub poważnie utrudniłoby przetwarzanie do celów naukowych i badawczych lub do celów statystycznych.

13. Jak Zalando chroni moje dane?

Dane osobowe użytkownika są przez nas przekazywane w bezpieczny sposób przy użyciu szyfrowania. Dotyczy to procesu składania zamówienia oraz logowania klienta. Stosujemy system kodowania SSL (Secure Socket Layer). Ponadto nasze strony internetowe oraz inne systemy są zabezpieczane poprzez działania techniczne i organizacyjne przed utratą, zniszczeniem, dostępem, zmianami lub rozpowszechnianiem danych użytkowników przez osoby nieupoważnione.

14. Zmiany niniejszego oświadczenia o ochronie danych

W związku z rozwojem naszych stron internetowych i aplikacji mobilnych oraz wdrażaniem nowych technologii mających na celu optymalizację naszych usług mogą być niezbędne zmiany niniejszych informacji dotyczących ochrony danych. Dlatego zalecamy regularne zapoznawanie się z niniejszym oświadczeniem o ochronie danych.

15. Osoby kontaktowe

Pod adresem prywatnosc@zalando.pl można w każdej chwili skontaktować się z naszym zespołem ds. ochrony danych, aby uzyskać odpowiedzi na ogólne pytania dotyczące ochrony danych i egzekwowania Państwa praw.

[Więcej / Mniej]

Aby nawiązać bezpośredni kontakt z naszym inspektorem ochrony danych, prosimy o przesłanie swojego zapytania pocztą na podany poniżej adres z dopiskiem „Do rąk inspektora ochrony danych”:

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

Faks: +49 (0)30 2759 46 93
e-mail: prywatnosc@zalando.pl

16. Informacje specyficzne dla usług

Sposób przetwarzania przez nas danych może się różnić w zależności od usługi. Poniżej podajemy różnice między poszczególnymi usługami.

[Więcej / Mniej]

16.1. Zalando Plus

Informacje dotyczące Porad stylistycznych

Jeśli są Państwo członkiem Zalando Plus, mogą Państwo skontaktować się z naszymi stylistami, aby otrzymać usługę dotyczącą indywidualnych zakupów. Najpierw podzielą się Państwo z nami swoimi preferencjami dotyczącymi mody, okazji, kategorii produktów, szczegółów produktów i stylizacji za pomocą krótkiego quizu, a następnie dopasujemy do Państwa „personal shoppera", który stworzy dla Państwa listę odpowiednich artykułów. Przechowujemy Państwa odpowiedzi w celu poprawy jakości naszych usług i lepszego reagowania na Państwa potrzeby w ramach tego stosunku umownego. W przypadku pytań uzupełniających będą mogli Państwo skontaktować się ze swoim „personal shopperem", odpowiadając na e-mail.

Kwestionariusz i funkcja e-mail dla Porad stylistycznych są wykorzystywane na podstawie art.6 (par.1). (zdanie 1 lit.b) RODO w celu świadczenia tej usługi w ramach członkostwa Zalando Plus. Przechowujemy dane zebrane dzięki wykorzystaniu funkcji ankiety i poczty elektronicznej. Poniższe dane są przechowywane tak długo, jak długo jest to konieczne do realizacji podanych celów:

- Imię i nazwisko
- Wiek
- Płeć
- Rozmiar ubrań i obuwia (rozmiar ciała, rozmiar ubrania itp.)
- Kraj zamieszkania
- Wiadomości
- Produkty, które są dla Państwa odpowiednie/którymi są Państwo zainteresowani na podstawie Państwa odpowiedzi w naszym kwestionariuszu stylu i historii Państwa zamówień

Więcej informacji na temat kryteriów określania okresu przechowywania znajdą Państwo w niniejszej informacji o ochronie danych osobowych w punkcie 12. Kiedy moje dane zostaną usunięte?

16.2. Lounge by Zalando

Google Maps

Strona Lounge by Zalando używa usługi Google Maps, która jest dostarczana użytkownikom z EOG i Szwajcarii przez Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlandia i wszystkim innym użytkownikom przez Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA (razem „Google"). Usługa ta pozwala klientom Lounge by Zalando na znalezienie najbliższego punktu odbioru zamówień na podstawie ich lokalizacji. Aby funkcja ta mogła działać w Google Maps, Twoja przeglądarka musi nawiązać połączenie z serwerem obsługiwanym przez Google, który może znajdować się w USA. W przypadku przesyłu danych osobowych do USA zawarliśmy z Google standardowe klauzule umowne.

Jeśli użytkownik uruchomi usługę map Google na naszej stronie internetowej, będąc zalogowanym na swoim profilu Google, Google może również powiązać to wydarzenie z jego profilem. Jeśli użytkownik nie chce być przypisany do swojego profilu Google, musi wylogować się z Google przed wejściem na naszą stronę kontaktową. Google przechowuje dane użytkownika i wykorzystuje je do celów reklamowych, badań marketingowych i spersonalizowanego wyświetlania Google Maps. Użytkownik może sprzeciwić się gromadzeniu tych danych przez Google.

Więcej informacji można znaleźć w oświadczeniu o ochronie danych Google oraz Dodatkowych warunkach korzystania dla Google Maps.

Podstawa prawna przetwarzania: podstawę prawną w myśl art. 6 ust. 1 zdanie 1 lit. a RODO stanowi zgoda użytkownika.

Web Push Notifications

Oferujemy możliwość subskrypcji powiadomień z przeglądarki (web push), aby na bieżąco informować Cię o najnowszych ofertach Lounge by Zalando. W tym celu oraz aby przesyłanie takich powiadomień było możliwe ze względów technicznych, gromadzimy dane osobowe. Dane gromadzone w ramach tych działań obejmują dane przeglądarki, ustawienia języka, strefę czasową, token urządzenia, adres push, czas rozpoczęcia sesji internetowej oraz komunikaty, które użytkownik kliknął.

Dane użytkowników będą udostępniane firmie zewnętrznej – Urban Airship Inc., 1125 West Burnside, Suite 401, Portland, Oregon/Stany Zjednoczone. USA są krajem, który – w rozumieniu rozporządzenia UE 2016/679 – nie zapewnia odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych. To oznacza między innymi, że agencje rządowe USA mogą mieć prawo dostępu do danych użytkownika przy braku dostępnych skutecznych środków zaradczych. Lounge by Zalando sprawdza dodatkowe środki, które zapewniłyby odpowiedni poziom ochrony danych. Wśród tych środków znajdują się takie instrumenty, jak standardowe klauzule umowne przyjęte przez Komisję Europejską.

Powiadomienia push można w dowolnej chwili wyłączyć w ustawieniach przeglądarki (np. Chrome, Firefox, Safari). Wystarczy wyszukać w menu pozycję „Powiadomienia" i usunąć zgodę udzieloną naszej witrynie.

Podstawą prawną wspomnianego przetwarzania danych jest zgoda użytkownika, art. 6 (1) a RODO.

Dane będą przetwarzane tak długo, jak będzie to wymagane dla podanego celu.

17. Informacje specyficzne dla krajów

Sposób przetwarzania przez nas danych może się różnić w zależności od kraju. Poniżej podajemy różnice między poszczególnymi krajami.

[Więcej / Mniej]

17.1. Niemcy

Usługodawcy w zakresie weryfikacji wypłacalności

Usługodawcą w zakresie weryfikacji wypłacalności konsumentów w Niemczech jest **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München**.

Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych firmy CRIF GmbH w rozumieniu artykułu 14 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych, w szczególności informacje dotyczące celu działalności, celów zapisywania danych, odbiorców danych oraz praw użytkownika w zakresie ochrony danych wobec CRIF GmbH podano tutaj: https://www.crif.de/datenschutz.

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Niemczech są:

- 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

Usługodawcy w zakresie weryfikacji wypłacalności

Usługodawcą w zakresie weryfikacji wypłacalności konsumentów w Austrii jest **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych firmy CRIF GmbH w rozumieniu artykułu 14 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych, w szczególności informacje dotyczące celu działalności, celów zapisywania danych, odbiorców danych oraz praw użytkownika w zakresie ochrony danych wobec CRIF GmbH podano tutaj: https://www.crif.de/datenschutz.

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Austrii są:

- 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. Szwajcaria

Usługodawcy w zakresie weryfikacji wypłacalności

Usługodawcą w zakresie weryfikacji wypłacalności konsumentów w Szwajcarii jest **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych firmy CRIF GmbH w rozumieniu artykułu 14 rozporządzenia podstawowego o ochronie danych, w szczególności informacje dotyczące celu działalności, celów zapisywania danych, odbiorców danych oraz praw użytkownika w zakresie ochrony danych wobec CRIF GmbH podano tutaj: https://www.crif.de/datenschutz.

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Szwajcarii są:

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

17.4. Holandia

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Holandii są:

- 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. Belgia

Usługodawcy w zakresie weryfikacji wypłacalności

Usługodawcą w zakresie weryfikacji wypłacalności konsumentów w Belgii jest **Focum Belgium BVBA, Nijverheidsstraat 70, 2160 Wommelgem**.

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Belgii są:

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

17.6. Szwecja

Usługodawcy w zakresie weryfikacji wypłacalności

Usługodawcą w zakresie weryfikacji wypłacalności konsumentów w Szwecji jest **Creditsafe i Sverige AB, Box 320, 401 25 Göteborg**.

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Szwecji są:

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

17.7. Norwegia

Usługodawcy w zakresie weryfikacji wypłacalności

Usługodawcą w zakresie weryfikacji wypłacalności konsumentów w Norwegii jest **Experian AS, Karenslyst Alle 8 B, PO Box 5275 Majorstuen, 0303 Oslo, Norwegia**.

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Norwegii są:

- 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

Usługodawcy w zakresie weryfikacji wypłacalności

Usługodawcą w zakresie weryfikacji wypłacalności konsumentów w Finlandii jest **Suomen Asiakastieto Oy, Työpajankatu 10 A, 00580 Helsinki, Finlandia**.

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Finlandii są:

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

17.9. Francja

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji we Francji są:

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

17.10. Dania

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji we Danii są:

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

17.11. Włochy

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji we Włoszech są:

- 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. Hiszpania

Nasi klienci w Hiszpanii mogą wziąć udział w promocji polecania znajomym (promocji), aby otrzymywać karty podarunkowe i nagrody zgodnie z warunkami promocji. Aby skorzystać z tej oferty należy udostępnić znajomemu unikatowy link polecający. Jeżeli Pana/Pani znajomy zdecyduje się wziąć udział w promocji i kliknie link polecający, zostanie poproszony o zarejestrowanie swojego adresu e-mail i otrzyma link, który umożliwi mu utworzenie konta.

W celu sklasyfikowania nowego klienta jako Pana/Pani znajomego i upewnienia się, że obaj klienci spełniają wymogi promocji, będziemy przetwarzać następujące dane osobowe:

- Imię i nazwisko,
- Adres e-mail oraz
- Adres dostawy.

Podstawa prawna: Podstawą prawną dla przetwarzania Pana/Pani danych osobowych w celu przesłania kart podarunkowych i nagród zgodnie z warunkami promocji jest artykuł 6 ust. 1 lit. b RODO. Ponadto przetwarzanie danych odbywa się na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, zgodnie z którym nasze uzasadnione interesy pokrywają się z powyższymi celami.

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Hiszpanii są:
- 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. Polska

Usługodawcy w zakresie weryfikacji wypłacalności

Dostawcami usług w zakresie sprawdzania wypłacalności konsumentów w Polsce są firmy **CRIF Sp. z o.o., ul. Lublańska 38, 31-476 Kraków oraz Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej S.A. , ul. Lublańska 38, 31-476 Kraków**.

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Polsce są:
- 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. Luksemburg

Usługodawcy w zakresie windykacji

Usługodawcami w zakresie windykacji w Luksemburgu są:
- PAIR Finance BV, Vijzelstraat 68, 1017 HL Amsterdam NL

18. Informacje dotyczące plików cookie

W tym miejscu informujemy, jakie pliki cookie stosujemy. Przegląd wszystkich stosowanych plików cookie znajduje się tutaj [link]