Zalando
Politique de confidentialité

Mise à jour : 10/2026

La présente politique de confidentialité vous donne un aperçu du traitement de vos données par Zalando. Elle s'applique à tous les sites web et à toutes les applis, ainsi qu'aux autres services et prestations offerts par Zalando.

Pour toute question concernant la présente politique de confidentialité ou concernant la protection des données chez Zalando, vous pouvez vous adresser à notre équipe de la protection des données à l'adresse mesdonnees@zalando.lu. Veuillez également envoyer un e-mail à notre équipe de la protection des données si vous souhaitez exercer votre droit d'accès ou votre droit à la suppression de vos données ou tout autre droit relatif à la protection des données conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, y compris la rétractation de votre consentement pour le marketing, le désabonnement de la newsletter, etc. Vous trouverez des informations complémentaires aux paragraphes Quels sont mes droits en matière de protection des données? et Interlocuteurs.

Comment lire la présente politique de confidentialité : Nous vous proposons plusieurs possibilités vous permettant de lire la présente politique de confidentialité. Dans cette section, vous trouverez tout d'abord quelques informations fondamentales. Ensuite, vous trouverez dans chaque chapitre les sujets qui vous concernent. Si vous êtes déjà un « pro », vous pouvez directement aller d'un chapitre à l'autre à l'aide du menu déroulant.

[Menu déroulant - Choix du chapitre]

Chaque chapitre est précédé d'un court texte. Ce texte récapitule le contenu du chapitre. Nous vous recommandons de lire ces textes si vous souhaitez uniquement avoir un bref aperçu de tous les traitements de données. Si vous souhaitez avoir plus de détails, vous pouvez cliquer sous le texte sur « En savoir plus ». Vous pourrez alors lire l'ensemble du contenu du chapitre.

Nous avons renoncé autant que possible aux références croisées. Toutes les informations sont ainsi clairement expliquées, où que vous soyez dans le chapitre. Si vous lisez la politique de confidentialité du début à la fin, vous trouverez le cas échéant des répétitions. Nous ne pouvons pas éviter totalement les références croisées. Par exemple, nous avons réuni tous les traitements des données spécifiques à chaque pays dans un seul chapitre auquel nous renvoyons le cas échéant.

À quels services et offres s'applique la présente politique de confidentialité : La manière dont Zalando traite vos données est la même pour la plupart de nos offres. La présente politique de confidentialité s'applique ainsi à tous les services et prestations que nous proposons à nos clients en Europe, que nous le faisions sur un site web, une appli, dans des magasins, par téléphone, à l'occasion d'événements ou sur les réseaux sociaux ou autres canaux. Pour une meilleure lisibilité, nous utilisons pour ce « cas normal » le terme générique de « services ».

Toutefois, pour certains services, nous traitons exceptionnellement vos données d'une autre manière ou à des fins particulières. Ceci peut tenir au type de service ou aux exigences d'un pays spécifique. Lorsque nous nous référons à ces cas (« cas particuliers »), nous utilisons les termes « spécifique au service » ou « spécifique au pays ».

Enfin, il convient de noter que Zalando n'est pas une entreprise unique. Zalando est un groupe composé de plusieurs entreprises. Ces entreprises ne vous proposent pas toutes des services ou ne traitent pas toutes vos données. Pour simplifier, nous avons ci-après mentionné uniquement les entreprises du groupe Zalando procédant réellement au traitement de vos données. Les termes « Zalando » ou « nous » utilisés ci-après

désignent les entreprises responsables du groupe Zalando. Il s'agit concrètement des entreprises Zalando suivantes :

- 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

Que vous apprend la présente politique de confidentialité :

- Quelles sont les données stockées par Zalando.
- Ce que nous faisons avec ces données et pour quoi nous en avons besoin.
- Quels sont vos droits en matière de protection des données et quels sont vos choix.
- Quelles sont les technologies et les données que nous utilisons pour personnaliser et coordonner nos services et contenus, pour un shopping sûr, simple, fluide et individuel.
- Quelles sont les technologies et les données que nous utilisons pour la publicité, y compris les technologies de tracking.

1. Quelles données sont-elles traitées par Zalando ?

Zalando vous propose divers services que vous pouvez utiliser de différentes manières. Selon que vous nous contactez en ligne, par téléphone, personnellement ou de toute autre manière et selon les services que vous utilisez, diverses données provenant de différentes sources sont communiquées. Beaucoup des données que nous traitons sont des données que vous nous communiquez lorsque vous utilisez nos services ou lorsque vous nous contactez, par exemple lorsque vous vous enregistrez et indiquez à cet effet votre nom, votre adresse électronique ou votre adresse. Nous recevons également des données techniques relatives à votre terminal et des données d'accès que nous saisissions automatiquement lors de votre interaction avec nos services. Il peut par exemple s'agir d'informations sur le terminal que vous utilisez. Nous recueillons d'autres données par l'intermédiaire de nos analyses de données (par ex. dans le cadre d'études de marché et d'évaluations des clients). Nous générons aussi des informations à partir des données collectées. Le cas échéant, nous recevons également des données vous concernant par l'intermédiaire de tiers, par exemple des agences de renseignements et des prestataires de services de paiement.

[En savoir plus / Masquer]

Lorsque nous parlons de « vos données », il s'agit de données à caractère personnel. Ce sont toutes les informations qui nous permettent de vous identifier immédiatement ou en les combinant avec d'autres informations. Exemples : votre nom, votre numéro de téléphone, votre numéro de client, les références des commandes ou votre adresse électronique. Toutes les informations qui ne nous permettent pas de vous identifier (même en combinaison avec d'autres informations) sont des données à caractère non personnel. Les données à caractère non personnel sont également appelées données anonymes. Lorsque nous combinons vos données à caractère personnel avec des données anonymes, toutes les données comprises dans ce jeu de données sont considérées comme des données à caractère personnel. Lorsque nous supprimons les données à caractère personnel d'une information ou d'un jeu de données concernant votre personne, les données restantes dans ce jeu de données ne sont plus considérées comme des données à caractère personnel. Ce procédé est appelé anonymisation. En principe : Si nous vous demandons de nous indiquer certaines informations personnelles, vous pouvez bien entendu refuser. Vous décidez des informations que vous nous transmettez. Cependant, nous ne pouvons pas éventuellement vous proposer les services souhaités (ou pas de manière optimale). Ainsi, nous ne pouvons pas, par exemple, vous faire livrer un paquet sans votre adresse de livraison. Si seules certaines indications sont nécessaires à la fourniture d'un service (données obligatoires), nous vous le faisons savoir en vous l'indiquant expressément.

1.1. Données de profil

Les données de profil sont les informations personnelles et démographiques sur votre personne (données de base) et sur vos intérêts personnels que vous nous transmettez lors de votre enregistrement pour ouvrir un compte client. Vos données de profil comprennent par exemple :

- votre nom et votre prénom
- vos coordonnées
- vos préférences, par ex. s'agissant des marques, des types de produits ou des styles
- les informations démographiques, telles que votre sexe, votre âge et votre domicile

Les données obligatoires sont en règle générale votre nom, votre adresse électronique et le mot de passe que vous choisissez. Votre adresse électronique et votre mot de passe seront vos données de connexion.

Pour utiliser les services à accès limité, payants ou personnalisés, d'autres données obligatoires, telles que votre date de naissance ou vos civilités, peuvent s'avérer nécessaires (par ex. pour vous diriger vers la page d'accueil de la boutique Zalando correspondant à votre sexe), ou vos marques et styles de vêtements préférés.

Les données de profil peuvent également comprendre d'autres informations sur votre personne et vos intérêts. Celles-ci peuvent être saisies à l'occasion de l'enregistrement pour le service ou être complétées ultérieurement. C'est le cas par exemple si vous rajoutez ultérieurement et volontairement des informations dans votre profil ou si vous souhaitez utiliser votre compte client pour vous inscrire à un service qui requiert d'autres informations obligatoires.

Conseil

Si vous êtes connecté(e) à votre compte client, vous pouvez consulter vos données de profil et directement les modifier dans la plupart des cas, par ex. pour actualiser votre adresse en cas de déménagement.

1.2. Coordonnées

Lorsque vous nous contactez, nous saisissons vos coordonnées. Selon votre mode de contact (par ex. par téléphone ou par e-mail), vos coordonnées peuvent comprendre votre nom, votre adresse postale, vos numéros de téléphone, votre numéro de fax, votre adresse électronique, le détail concernant votre profil dans les réseaux sociaux (par ex. nous recevons votre ID Facebook si vous nous contactez par Facebook), votre nom d'utilisateur et coordonnées similaires.

1.3. Données d'achats

Si vous passez une commande chez Zalando ou si vous faites des achats dans un magasin, par exemple dans un magasin d'usine Zalando, nous saisissons vos données d'achats. En fonction du type de vente et du statut de traitement, les données d'achats peuvent comprendre les informations suivantes :

- détails de la commande (numéro, statut, date et heure, etc.)
- détails sur les articles achetés (désignation, dimensions, couleur, prix, etc.)
- indication du mode de paiement
- adresse de livraison et de facturation
- notifications et informations relatives aux achats (par ex. déclarations de rétractation, réclamations et notifications au service client)
- statut de la livraison et du paiement, par ex. « Terminé » ou « Envoyé »
- statut du retour, par ex. « clos »
- informations des prestataires participant à l'exécution du contrat (pour les ventes à distance, numéro de suivi des expéditeurs)

Conseil

Dans votre compte client, vous pouvez consulter à tout moment dans « Mes commandes », « Mes retours » et « Mon répertoire » vos principales données d'achat.

1.4. Données de paiement

Nous vous proposons les modes de paiement usuels dans le commerce en ligne – notamment paiement anticipé, carte de crédit, PayPal ou sur facture. Pour le traitement des paiements, nous saisissons les

données de paiement que vous avez indiquées. Nous recevons d'autres données de paiement de prestataires de services de paiement et d'agences de renseignement externes avec lesquels nous travaillons pour le traitement des paiements et le contrôle de solvabilité. Nous transmettons uniquement à nos prestataires de services de paiement les données nécessaires à l'exécution du paiement.
Les données de paiement sont par exemple :

- mode de paiement favori
- adresses de facturation
- IBAN et BIC ou numéro de compte et code banque
- données de cartes de crédit
- données de solvabilité

Les données de paiement comprennent également d'autres informations en relation directe avec le déroulement du paiement et le contrôle de solvabilité. Il s'agit par exemple des informations utilisées par des prestataires de services de paiement externes aux fins d'identification, telles que votre identifiant PayPal (si vous payez avec PayPal).

La société Zalando Payments GmbH, Hedwig-Wachenheim-Straße 7, 10243 Berlin, Allemagne, gère les paiements, la gestion des créances et les contrôles de solvabilité en relation avec tous les achats de personnes privées dans la boutique Zalando et avec tout autre service payant du groupe Zalando.

Les données de solvabilité comprennent nos propres relevés relatifs à votre comportement actuel de paiement à l'égard de toutes les entreprises du groupe Zalando, ainsi que les valeurs scores vous concernant communiquées par des agences de renseignements externes. Les données de solvabilité renseignent sur les capacités financières estimées d'une personne et sa disposition à exécuter ses obligations. Ceci permet aux entreprises de se prémunir contre les défauts de paiement dus au fait que les clients ne sont pas en mesure de satisfaire à leurs obligations de paiement ou pas en temps utile. La prise en compte des données de solvabilité pour le choix du mode de paiement sert également à nous éviter de proposer à nos clients des modes de paiement qui ne peuvent leur être proposés et d'éviter que nos clients acceptent des engagements qu'ils ne sont pas en mesure de satisfaire. Les données de solvabilité sont normalement communiquées par des agences de renseignements. À partir des diverses informations, ces agences calculent une valeur score qui tient notamment compte des obligations de paiement existantes et le cas échéant des défauts de paiement antérieurs. Les valeurs scores sont des estimations étayées de manière statistique sur le risque futur de défaut de paiement d'une personne, représentées sous forme de valeur chiffrée, comme un pourcentage. Nous n'avons qu'une influence restreinte sur le traitement des données par les agences externes de renseignements (par ex. si nous remettons à ces agences des informations sur la non-exécution d'obligations de paiement).

La coopération avec des prestataires de services de paiement et des agences de renseignements externes est spécifique à chaque pays afin de tenir compte des particularités et des exigences propres à chaque pays. Au paragraphe À qui mes données sont-elles transmises, vous trouverez des informations sur les prestataires de services financiers externes et au paragraphe Informations spécifiques à chaque pays, vous trouverez des informations sur les agences de renseignements avec lesquelles nous travaillons dans les pays concernés. Vous trouverez également, le cas échéant, des informations spécifiques relatives à la protection des données que nous vous remettons pour le compte du prestataire de services de paiement et de l'agence de renseignements respectifs.

1.5. Données concernant les intérêts

À chaque fois que vous interagissez avec nos services, des données sont collectées pour nous permettre de déterminer les contenus, thèmes, articles, types d'articles, marques ou styles qui vous intéressent. Par exemple, nous pouvons déduire les styles et les catégories d'articles qui vous intéressent à partir de vos données d'achat, du contenu que vous avez enregistré dans vos listes de souhaits ou dans des collections que vous avez créées, de votre âge (dans la mesure où ces informations sont à notre disposition) et en effectuant des comparaisons avec des utilisateurs présentant des caractéristiques similaires. De cette manière, nous serons en mesures de vous présenter en premier lieu les articles les plus susceptibles de vous intéresser lors de vos prochaines recherches.

Outre les intérêts que vous indiquez directement, nous pouvons déduire vos intérêts d'autres données que nous avons saisies. Lorsque vous consultez par exemple de façon répétée une page spécifique de la boutique Zalando, nous pouvons déduire vos intérêts de vos données d'accès dans le cadre de l'analyse d'utilisation (par exemple nous pouvons déduire que le sport vous intéresse si vous consultez régulièrement la catégorie « vêtements de sport » ou si vous commandez des produits de cette catégorie).

En outre, nous recevons, à cette fin, de nos partenaires publicitaires des données et des statistiques relatives à la démographie (comme l'âge, le sexe, la région), les données relatives au terminal et les données d'accès, ainsi que les intérêts de nos utilisateurs. À cet égard, nous veillons à ce que nos partenaires publicitaires transmettent exclusivement à Zalando des données sous forme abrégée, cryptée ou anonyme, de sorte que nous ne puissions pas affecter ces données à une personne précise, notamment à un utilisateur précis. Ces informations peuvent nous aider à mieux comprendre nos utilisateurs, par exemple dans le cadre d'analyses de la structure de la clientèle et de la segmentation des utilisateurs.

Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à des fins publicitaires dans le paragraphe « Comment mes données sont-elles utilisées par Zalando à des fins publicitaires ? ».

1.6. Notifications, contenu des entretiens

Lorsque vous nous contactez ou lorsque vous contactez d'autres utilisateurs au sujet de produits et autres thèmes par téléphone, courrier, réseaux sociaux, formulaires de contact ou de toute autre manière, nous saisissons le contenu de vos notifications.

Le cas échéant, nous transmettrons les notifications au service compétent, par exemple aux entreprises partenaires ou au fabricant. En cas de transmission à une autre entreprise (par ex. si vous nous faites parvenir votre feedback pour le fabricant d'un produit), vous avez bien entendu la possibilité de nous faire savoir si Zalando peut utiliser vos données. Dans ce cas, nous ne transmettons pas votre question au service compétent ou seulement sans vos informations personnelles, si votre question peut être traitée de cette manière.

Si vous signalez un produit ou un autre contenu via la fonction de signalement désignée, le contenu de votre rapport sera enregistré et utilisé pour examiner le produit ou le contenu ; à l'issue de l'examen serez informé(e) de la décision.

Enregistrement de conversations téléphoniques

Les conversations téléphoniques, par ex. avec notre assistance téléphonique, sont uniquement enregistrées avec votre consentement et dans les limites de votre consentement (par ex. assurance qualité, formations). Bien entendu, vous n'êtes pas tenu(e) de consentir à l'enregistrement des conversations. Vous pouvez à tout moment révoquer votre consentement pour l'avenir, par exemple en demandant à votre interlocuteur d'interrompre l'enregistrement. Vous trouverez des informations complémentaires dans le paragraphe « Quels sont mes droits en matière de protection des données ? ».

Pour communiquer avec les clients et les utilisateurs, Zalando utilise également les réseaux sociaux, tels que Facebook, Instagram ou Twitter. Nous utilisons ces plateformes populaires pour vous proposer, outre nos propres canaux de communication, d'autre possibilités de contact et d'information. Veuillez toutefois noter que nous n'avons aucune influence sur les conditions d'utilisation des réseaux sociaux et des services qui vous sont proposés, et que nous n'avons qu'une influence restreinte sur leur traitement des données. Ainsi, nous vous prions de vérifier attentivement les données personnelles que vous nous communiquez sur les réseaux sociaux. Nous ne pouvons exercer aucune influence sur le comportement des exploitants des réseaux sociaux, des autres utilisateurs et des tiers collaborant éventuellement avec les exploitants des réseaux sociaux ou qui utilisent également leurs services.

1.7. Données des réseaux sociaux

Zalando entretient des pages de profils (appelées « fanpages ») dans divers réseaux sociaux. En outre, les services proposés par Zalando peuvent inclure des fonctions de réseautage social. Il peut s'agir de services de messagerie, ainsi que d'outils de connexion ou de modules sociaux tels que « Connectez-vous avec votre compte Facebook ». Si vous êtes en contact avec nous par le biais de nos profils de réseaux sociaux, ou si vous utilisez des fonctions de réseautage social intégrées à nos services et que vous êtes membre du réseau social concerné, il se peut que nous recevions de la part de l'exploitant du réseau social des données permettant de vous identifier. Habituellement, nous pouvons disposer des données suivantes :

- Les indications figurant dans votre profil public, stockées par le réseau social en question (par exemple le nom, la photo du profil etc.)
- Les détails concernant l'appareil que vous utilisez pour vous connecter
- L'identifiant de compte de votre profil auprès du réseau concerné (tel que l'identifiant Facebook)

Veuillez vous référer également aux indications se rapportant au traitement de données des réseaux sociaux dans le domaine des fonctions de réseautage social, à consulter aux chapitres « Informations sur les sites Internet et les applis » de même que « Informations sur les fanpages des réseaux sociaux ».

Actuellement, Zalando emploie les services de messagerie et les modules sociaux / outils sociaux de connexion de Facebook pour les réseaux sociaux suivants :

- Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, IrelandFacebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA ("Facebook"). Voici le lien vers la politique de confidentialité de Facebook : Politique de confidentialité de Facebook.
- Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA ("Twitter"). Voici le lien vers la politique de confidentialité de Twitter : Politique de confidentialité de Twitter.
- Pinterest Inc., 635 High Street, Palo Alto, CA, USA ("Pinterest"). Voici le lien vers la politique de confidentialité de Pinterest : Politique de confidentialité de Pinterest.

1.8. Données de géolocalisation

À des fins spécifiques, nous saisissons des données relatives à la situation actuelle de votre terminal lorsque vous utilisez nos services. À cet égard, deux technologies différentes sont utilisées.

Lorsque vous activez les services de géolocalisation de votre terminal pour une appli, un site web ou un autre service en ligne de Zalando, Zalando traite les données de géolocalisation transmises par votre terminal et mises à notre disposition afin de vous proposer des services en fonction de votre position géographique.

Exemple

Avec certaines de nos applis, vous pouvez trouver des magasins dans les environs ou recevoir des suggestions de produits en fonction du lieu où vous vous trouvez.

Si vous autorisez l'accès aux services de géolocalisation de votre terminal à une appli Zalando, votre position géographique nous sera régulièrement transmis le cas échéant (à savoir même si vous n'êtes pas en train d'utiliser l'appli). Ceci permet d'améliorer l'utilisation, par ex. en chargeant plus rapidement les contenus relatifs à votre position géographique lorsque vous utilisez l'appli à cet endroit ou de vous afficher des notifications push en fonction de votre position géographique. Nous ne créons aucun profil de déplacement à partir de ces données. Si vous le souhaitez, vous recevrez de plus amples informations sur le service proposé en fonction de votre position géographique.

Nous saisissons en outre des données de géolocalisation dérivées de l'adresse IP de votre terminal (jusqu'au niveau communal). À cette fin, une adresse IP abrégée à trois chiffres et anonymisée est utilisée. Celle-ci ne peut plus être utilisée pour identifier votre connexion internet ou votre terminal.

Que sont les adresse IP ?

Chaque terminal connecté à Internet se voit attribuer un numéro univoque à plusieurs chiffres (exemple : 193.99.144.85). Il s'agit de l'adresse IP.

Les trois premiers chiffres d'une adresse IP sont en règle générale affectés á une région ou un fournisseur internet déterminés. Ainsi, l'adresse IP permet de connaître approximativement le lieu de la connexion internet.

Nous et de nombreuses autres boutiques en ligne utilisons ce procédé (appelé géolocalisation) dans le cadre de la détection des escroqueries pour détecter les commandes suspectes (par ex. dans certaines situations, il peut paraître suspect qu'une adresse IP d'un pays où vous n'avez jamais passé de commandes soit utilisée pour passer une commande via votre compte client).

1.9. Photos et autres contenus personnels

Certaines de nos applications offrant des services spécifiques vous permettent de partager des photos et autres contenus personnels avec nous, d’autres utilisateurs ou des tiers en général afin de communiquer avec nous ou d’autres utilisateurs ou de personnaliser les services, par exemple en a) téléchargeant une photo de profil ou des informations personnelles sur votre profil ; b) utilisant la fonction de recherche de photos de l’application Zalando ; c) communiquant avec un styliste ; ou d) créant et/ou composant des tenues (par exemple, en habillant un avatar avec différents vêtements ou en collectant et triant des vêtements dans des collections que vous avez spécialement créées), puis en partageant ces informations

ainsi que des informations personnelles permettant de vous identifier, avec d'autres utilisateurs Zalando ou des tiers en général.

Lorsque vous évaluez un produit, nous collectons les informations que vous partagez et pouvons les publier dans le cadre de nos services. Votre évaluation peut également être transmise à la marque du produit concerné, qui peut l'analyser et la publier à son tour.

1.10. Informations concernant les campagnes, jeux-concours et enquêtes

Si vous participez à l'une des actions organisées par Zalando (par ex. jeu concours) ou à un sondage (par ex. sondages de satisfaction client dans le cadre d'études de marché), nous vous demandons des informations sur votre personne.

Pour un jeu concours par exemple, nous vous demandons en général votre nom et votre adresse électronique, afin que nous puissions vous informer si vous avez gagné et pour nous assurer que chaque participant ne participe qu'une seule fois.

Dans certains cas, nous pouvons également vous demander des informations plus détaillées dont nous ou nos partenaires avons besoin pour mener à bien la campagne, le concours ou l'enquête.

1.11. Candidatures

Pour traiter les candidatures, les entreprises du groupe Zalando utilisent le système central de gestion des candidatures de Zalando SE.

Vous pouvez consulter le portail web du système de gestion des candidatures de Zalando sur : https://jobs.zalando.com/. Le système de gestion des candidatures de Zalando a des informations relatives à la protection des données spécifiques au service que vous pouvez consulter ici : [https://jobs.zalando.com/de/datenschutz].

1.12. Données de terminal et données d'accès

Lorsque on utilise des services en ligne et mobiles, il est inévitable que cela ne génère des données techniques, qui seront traitées pour mettre à disposition et afficher sur votre appareil les fonctions et les contenus proposés. Nous désignons cela par « données d'appareillage et d'accès ». Les données d'appareillage et d'accès sont générées dès que l'on utilise des services en lignes ou mobiles. Par ailleurs, peu importe de quel fournisseur il s'agit. Les données d'appareillage et d'accès sont générées par exemple quand on utilise :

- des sites Internet
- des applis
- des fanpages de réseaux sociaux
- des lettres d'information par courriels (lorsque votre interaction est enregistrée)
- des services de géolocalisation

Zalando recueille des données d'appareillage et d'accès pour les services en ligne et mobiles qu'il propose lui-même (par exemple la boutique Zalando). Par ailleurs, Zalando peut également recevoir des données d'appareillage et d'accès provenant des services en ligne et mobiles d'autres sociétés dans la mesure où, sur le plan du réseautage social ou de la publicité, elles sont partenaires de Zalando ou font partie des mêmes réseaux de publicité en ligne (par exemple « Google Network »). De plus amples informations se

trouvent aux chapitres « Comment Zalando utilise-t-il mes données à des fins publicitaires ? » et « Informations relatives aux fanpages des réseaux sociaux ».

Les données d'appareillage et d'accès comprennent les catégories suivantes :

- Les informations générales relatives au terminal, par ex. les informations relatives au type de terminal, à la version du système d'exploitation, aux paramètres de configuration (par ex. langue, autorisations de système), les informations relatives à la connexion internet (par ex. nom du réseau mobile, difficultés de connexion) et à l'appli utilisée (par ex. nom et version de l'appli).
- Les données d'identification (ID), comme les ID de session, les ID de cookie, les numéros d'identification des terminaux (par ex. ID publicitaire Google, ID Ad Apple), ID de comptes de fournisseurs tiers (si vous utilisez des social plugins ou des social logins ou si vous payez par PayPal) et autres technologies internet courantes, afin de pouvoir reconnaître votre navigateur, votre terminal ou une installation d'appli précise.

Exemple

Si vous activez le service de messagerie push dans une appli Zalando, un ID push généré de manière aléatoire vous sera attribué aux fins d'identification. Nous envoyons ultérieurement l'ID push avec les messages push qui vous sont adressés au serveur push afin que celui-ci puisse transmettre le message au bon destinataire ou le transmettre à votre terminal.

- Données d'accès transmises automatiquement lors de chaque accès en ligne à des serveurs web et des bases de données d'applis et navigateurs web (dans le cadre de requêtes HTTP). Il s'agit d'informations standardisées relatives aux contenus demandés (comme le nom et le type de fichier consulté), ainsi que des informations relatives à l'accès au serveur (comme par ex. le volume de données transmises et les codes d'erreurs), à votre terminal (par ex. type de terminal, système d'exploitation, versions du logiciel, identifiants des terminaux, adresse IP, page consultée ultérieurement et l'heure de l'accès).

2. À quelles fins mes données sont-elles utilisées par Zalando ?

Zalando traite vos données en respectant toutes les lois applicables à la protection des données. À cet égard, nous respectons bien entendu les principes du droit relatif à la protection des données applicable au traitement des données à caractère personnel. Ainsi, nous traitons en principe vos données uniquement aux fins indiquées dans la présente politique de confidentialité ou lors de la saisie de vos données. Il s'agit en premier lieu du traitement des achats et de la mise à disposition, de la personnalisation, du développement et de la sécurité de nos services. En outre, nous utilisons vos données dans les limites des règles strictes du droit allemand et européen relatif à la protection des données, mais aussi à d'autres fins, comme le développement produits, la recherche scientifique (notamment dans les secteurs d'apprentissage automatique, d'intelligence artificielle et de deep learning) et l'étude de marché, pour l'optimisation des processus commerciaux, l'adaptation de nos services aux besoins, et la publicité personnalisée.

[En savoir plus / Masquer]

Dans ce chapitre, nous vous indiquons sur quelles bases légales nous traitons les données. Selon la base légale du traitement de vos données, vous pouvez disposer d'autres droits spéciaux relatifs à la protection des données en complément des droits dont vous disposez déjà, tels que le droit d'accès. Dans certains cas, vous avez par exemple le droit de vous opposer au traitement de vos données. Vous trouverez des

informations complémentaires dans le paragraphe « Quels sont mes droits en matière de protection des données ?».

2.1. Traitement des achats et fourniture de services en ligne, locaux et personnalisés en rapport avec une plate-forme d'achat

Nous traitons vos données dans la mesure nécessaire aux fins d'exécution du contrat et pour la mise à disposition et l'exécution de tout autre service que vous avez demandé, comme décrit dans la présente politique de confidentialité. Les objectifs du traitement des données dépendent ainsi de l'objectif du contrat conclu avec vous (y compris de nos conditions générales de vente et le cas échéant de conditions générales ou d'utilisation spécifiques au service) ou des services que vous avez demandés. Les principaux objectifs sont:

- la mise à disposition d'une plate-forme d'achat à service complet et d'une place de marché avec des milliers de partenaires intégrés (externes) de Zalando qui proposent leurs produits. L'offre de service complet comprend la communication avec les clients sur leurs commandes (par exemple sur la bonne taille), la facilitation du traitement, la gestion et le traitement des réclamations, l'exercice des droits en matière de protection des données - tout ce qui concerne les achats - y compris ceux effectués auprès d'un partenaire, etc.
- la mise à disposition, la personnalisation et l'adaptation de nos services aux besoins comme la boutique Zalando et Lounge by Zalando (y compris leur site web, leurs applis et les fonctions multiterminal et multiplateforme).
- La mise à disposition de services locaux, par ex. dans les magasins d'usine Zalando et à l'occasion d'événements et de salons.
- La mise en œuvre de programmes clients, tels que Zalando Outlet Card et Zalando Plus.
- L'exécution de contrats de vente et le service à la clientèle, y compris l'expédition et le traitement des paiements, la gestion des créances et le traitement des reventes, des retours, des réclamations et des cas de garantie.
- La mise à disposition de messages, notifications, newsletters et autres communications directes, si ceci fait partie intégrante de nos services contractuels ou des services que vous demandez.

Exemples

Dans la boutique Zalando, vous pouvez nous demander de vous informer par e-mail sur la disponibilité des articles épuisés.

Dans nos applis, vous pouvez nous demander de vous informer via le service push sur certains événements, certaines offres ou certains sujets.

Si vous participez à notre club de shopping en ligne Lounge by Zalando, vous recevez régulièrement notre newsletter Lounge by Zalando vous informant des campagnes promotionnelles actuelles.

- La garantie de la sécurité générale, du fonctionnement et de la stabilité de nos services, y compris le blocage des attaques.
- La communication non-publicitaire avec vous sur des sujets techniques, sécuritaires et contractuels (par ex. mise en garde contre l'escroquerie, blocage de compte ou modifications du contrat).
- Le courtage de contrats relatifs à nos plateformes commerciales, par exemple dans le cadre du programme de partenariat avec Zalando ou Zalando Wardrobe.
- L'émission, l'échange, la livraison de bons d'achat Zalando.

- La réalisation de campagnes et de jeux-concours, y compris la détermination et, le cas échéant, l'annonce du gagnant et le déroulement de la remise des prix.

La gestion des paiements pour l'exécution de contrats de vente est effectuée par la société Zalando Payments GmbH. En cas de doute sur l'origine d'un paiement (commande ou client·e), Zalando SE analyse les données, telles que l'IBAN ou l'adresse, pour rattacher les paiements entrants aux personnes concernées. Zalando SE et Zalando Payments GmbH analysent conjointement certaines données du·de la client·e en lien avec des réclamations concernant des commandes et des paiements, afin de garantir une expérience de paiement optimale. Comme pour tout contrat de ce type, nous vous communiquerons volontiers les informations essentielles concernant l'accord conclu conformément à l'article 26 du RGPD. Pour la gestion des paiements, Zalando recourt également aux services de prestataires de services financiers externes. Vous trouverez de plus amples informations sur les prestataires de services financiers externes au paragraphe À qui mes données sont-elles transmises?.

Bases légales : Si le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat conclu avec vous ou à la fourniture d'un service que vous avez demandé, la base juridique est l'article 6 (1) b du RGPD. Nonobstant ce qui précède, la base juridique est l'article 6 (1) f du RGPD lorsque le traitement est nécessaire pour nos intérêts légitimes prépondérants aux fins susmentionnées.

2.2. Personnalisation du shopping

Nous traitons vos données pour la mise à disposition de services confortables et utiles qui répondent le mieux possible à vos besoins et intérêts. L'offre de la boutique Zalando comprenant des centaines de milliers de produits et des milliers de marques, il est nécessaire que nous présentions nos contenus et nos offres en fonction des besoins, afin que vous puissiez trouver les produits qui vous intéressent réellement. Ceci nécessite une analyse de la pertinence des produits et des contenus pour chaque utilisateur.

Pour personnaliser les achats dans la boutique Zalando, nous utilisons des données d'appareil et d'accès que nous collectons à des fins d'analyse de l'utilisation. Nous utilisons également les données d'appareil et d'accès que nous recevons de nos partenaires publicitaires lorsque vous visitez la boutique Zalando. Si vous êtes connecté avec votre compte client lorsque vous visitez la boutique Zalando, nous utilisons également des données de profil, des données d'intérêt et des données d'achat pour personnaliser votre expérience d'achat. Nous appelons cette forme de personnalisation des achats l'optimisation sur site. Seule une telle personnalisation des achats nous permet de vous présenter des résultats de recherche appropriés, des suggestions de produits, des recommandations de style et d'autres contenus correspondant à vos intérêts réels. Pour améliorer la pertinence de votre expérience de shopping, nous pouvons croiser des informations issues de votre utilisation de nos différents services. Par exemple, si votre historique de navigation et d'achat révèle votre préférence pour une certaine marque, nous pouvons utiliser cette information pour adapter le contenu et les offres que vous voyez sur nos sites web et dans nos applications. Cela nous permet de mieux vous présenter notre catalogue et nos services en fonction de vos centres d'intérêt. En outre, nous vous proposons un « assistant de mode » qui offre la possibilité de répondre à vos questions d'achat personnelles en utilisant des prestataires de services externes d'intelligence artificielle, ainsi que votre profil de client, vos centres d'intérêt et vos données d'achat pour vous fournir des recommandations de produits appropriées. Sans cette personnalisation des achats, qui est aujourd'hui la norme dans de nombreuses boutiques en ligne, votre recherche de produits pertinents serait moins pratique et plus longue, et l'utilité de notre gamme pour vous serait moindre. La personnalisation des achats ne vous empêche évidemment pas d'accéder à l'ensemble du contenu. Elle vous permet toutefois d'accéder plus rapidement aux contenus qui vous intéressent le plus.

En savoir plus

Vous trouverez de plus amples informations sur le fonctionnement de la personnalisation du shopping sur les sites web et les applis de Zalando dans le paragraphe « Personnalisation du shopping ».

Vous trouverez de plus amples informations sur les services personnalisés de Zalando dans le paragraphe « Services personnalisés ».

Bases légales : La base juridique du traitement de vos données pour la personnalisation des achats dans le cadre de services personnalisés est l'article 6 (1) b du RGPD. Nonobstant ce qui précède, la base juridique est l'article 6 (1) f du RGPD lorsque le traitement est nécessaire pour nos intérêts légitimes prépondérants aux fins susmentionnées.

2.3. Recherche, apprentissage automatique et intelligence artificielle

Nous traitons les données collectées sur nos clients aux fins de recherche scientifique dans les domaines intéressant Zalando. Dans ce cadre, nous croisons des informations sur vos préférences et vos centres d'intérêt afin de mieux comprendre vos besoins dans leur ensemble. Il s'agit notamment des domaines de recherche apprentissage automatique, intelligence artificielle, traitement du langage naturel et deep learning. Chez Zalando, la recherche se concentre sur la résolution de problèmes réels et quotidiens du shopping en ligne et doit permettre d'améliorer et de développer l'offre de services existante. Ainsi, nous pouvons par exemple développer des applis qui vous suggèrent des produits en fonction de vos intérêts et de vos besoins, qui reconnaissent les styles et affectent les produits qui correspondent à vos intérêts réels.

À cet égard, nous veillons bien entendu aux normes scientifiques reconnues relatives à la protection des données. Cela signifie également que nous utilisons vos données à des fins de formation en lien avec l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle et que nous les traitons uniquement sous forme abrégée, anonyme ou pseudonyme à des fins de recherche, par exemple en remplaçant toutes les données identifiables, comme votre nom, par d'autres informations.

En savoir plus

Vous trouverez de plus amples informations sur le thème recherche et science chez Zalando dans le paragraphe Zalando Research.

La recherche chez Zalando poursuit les objectifs suivants :

- le développement d'apprentissages automatiques qui permettent d'établir des valeurs estimatives, des pronostics et des analyses relatives aux besoins et intérêts de nos utilisateurs.
- Le développement de solutions techniques pour les problèmes réels des clients rencontrés au quotidien par nos services spécialisés et créateurs de mode (par ex. difficultés à trouver les produits adéquats, diminution de la probabilité de mauvais achats, détermination de la taille).
- Le développement de solutions techniques aux fins d'optimisation des processus commerciaux et logistiques.
- Le développement de solutions techniques permettant d'améliorer et de développer la personnalisation du shopping et la prévention des escroqueries.
- Le dépôt de brevets et la publication d'articles spécialisés.
- La participation à des communautés de recherche avec des partenaires privés et universitaires.

Exemple

Les suggestions de pointures pour les chaussures de la boutique Zalando utilisent un algorithme d'apprentissage automatique développé par Zalando Research. Pour développer l'algorithme d'apprentissage, Zalando Research a analysé les données d'achats des commandes de chaussures, les retours dus à la pointure, ainsi que les indications des fabricants. Ainsi, un procédé intelligent de suggestion de pointure a été développé permettant de prédire quels modèles de chaussures sont trop grands ou trop petits.

Base légale : La base légale du traitement de vos données dans le cadre des objectifs de recherche décrits ci-dessus réside dans l'article 6, alinéa 1, lettre f, du RGPD, nos intérêts légitimes résultant toutefois des objectifs mentionnés ci-dessus.

2.4. Prévention de l'escroquerie, choix des modes de paiement et contrôle de solvabilité

Prévention de l'escroquerie

Afin de lutter contre tout risque de violation de la sécurité des données, les données des utilisateurs sont transmises cryptées à nos services. Ceci concerne tant vos commandes que l'inscription avec le compte client. À cette fin, nous utilisons le système de cryptage SSL (secure socket layer). Grâce au cryptage, les données ne sont pas accessibles aux tiers. Afin de nous protéger contre les attaques externes, nous recourons à des technologies spéciales de sécurité qui contrôlent nos systèmes en permanence, et reconnaissent et affichent directement toute irrégularité. En outre, nous sécurisons nos systèmes à l'aide de mesures techniques et organisationnelles contre la perte, la destruction, l'accès, la modification ou la diffusion des données des clients par toute personne non autorisée. De la sorte, nous voulons diminuer le plus possible le risque d'accès non autorisé, la protection de vos données occupant à nos yeux une place centrale. Dans le même temps, nous ne pouvons pas garantir de protection absolue, comme toute autre entreprise aussi.

En outre, nous mettons en œuvre des procédures techniques et manuelles de prévention des fraudes afin de nous protéger, ainsi que nos utilisateurs, contre toute utilisation abusive de vos données, notamment par des commandes frauduleuses. À cet effet, Zalando SE ainsi que Zalando Payments GmbH regroupent et analysent sous un pseudonyme, lors de l'exécution d'une commande, les données relatives à votre appareil et à l'accès (y compris l'adresse IP, les identifiants, le comportement d'utilisation), les données d'achat et les données de paiement (y compris les données d'adresse et autres données de solvabilité d'agences de crédit externes) ainsi que l'historique des modifications de vos données de compte / profil client (par ex. la dernière fois que vos adresses de livraison y ont été modifiées). L'ensemble des données est également comparé à vos habitudes d'utilisation et de commande antérieures. En outre, une comparaison est également effectuée avec des enregistrements généraux du nombre total de commandes passées chez Zalando (également par d'autres entreprises du groupe Zalando), pour lesquelles des actes frauduleux ont été commis ou sont suspectés. Cette comparaison sert à identifier les schémas de fraude et à prévenir la fraude et l'usurpation d'identité en comparant les schémas. Dans certains cas, lorsque le risque de fraude est jugé très élevé sur la base de notre analyse, nous pouvons annuler des commandes ou désactiver des comptes afin de minimiser le risque de commandes frauduleuses et de protéger les utilisateurs dont les comptes ont été piratés. Dans ce contexte, Zalando SE ainsi que Zalando Payments GmbH sont susceptibles de coopérer avec des prestataires de services externes.

De plus, Zalando se réserve le droit de prendre les mesures décrites ci-dessus (comme l'annulation de commandes ou la désactivation des comptes) si l'analyse décrite plus en détails ci-dessus, menée via des

processus techniques et/ou manuels, indique une forte probabilité que les Conditions générales de Zalando aient été enfreintes. Ceci inclut, par exemple, le fait d'effectuer un ou plusieurs achats à des fins commerciales dans le but de revendre les articles achetés à des tierces parties (comme des consommateurs), ou le fait d'ouvrir plusieurs comptes client et/ou d'effectuer un ou plusieurs achats par le biais de l'un de ces comptes supplémentaires.

De même, si notre analyse montre que des clients retournent des articles de manière disproportionnée et/ou abusive, par exemple par un nombre excessif de retours, Zalando se réserve le droit d'empêcher ces clients de passer de nouvelles commandes pendant une période déterminée (pause).

De telles mesures (annulation de commandes, désactivation et pause de comptes) peuvent, dans certains cas, reposer sur des décisions automatisées dont vous pouvez demander la vérification manuelle. En même temps, vous pouvez exposer votre propre point de vue à ce sujet et contester la décision prise par Zalando SE.

Dans ce contexte, Zalando s'appuie également sur les informations d'utilisateurs stockées dans les comptes d'utilisateurs respectifs (collectées au préalable) afin de détecter et d'endiguer les activités frauduleuses.

Dans certains pays, nous offrons aux clients la possibilité de régler leurs achats via Invoice. Dans le cas où vous choisissez ce mode de paiement, Zalando Payments GmbH transmettra le nom et les adresses que vous avez communiqués durant la finalisation de votre commande à des agences de renseignements financiers externes. Ceci permet de s'assurer que vous êtes vraiment domicilié(e) ou joignable aux adresses indiquées. Zalando Payments GmbH transmet également votre nom et adresse à des agences de crédit externes si vous avez choisi de payer par prélèvement SEPA afin d'éviter d'éventuels risques de défaut de paiement. Les indices typiques, souvent en combinaison les uns avec les autres, susceptibles d'augmenter la probabilité de tentative d'escroquerie sont :

- Votre adresse de livraison a été modifiées peu avant la commande et/ou se trouve dans une région avec un risque élevé d'escroquerie.
- Votre commande est particulièrement importante et/ou comprend des produits faisant actuellement l'objet d'une grande demande et/ou est effectuée à une heure inhabituelle pour votre région (par ex. la nuit).
- Les modes de paiement sur facture ou par prélèvement sont utilisés pour la commande.
- Avant la commande, votre compte client a fait l'objet de tentatives suspectes de connexion dont le schéma est celui d'un système automatisé.
- Votre compte client est utilisé par une adresse IP suspecte.
- Votre compte client est utilisé avec un terminal inconnu ou suspect.

Si notre système de sécurité détecte une tentative d'escroquerie ou un risque élevé d'escroquerie, l'opération concernée est transmise à l'équipe de Zalando compétente aux fins de contrôle manuel. Compte tenu du risque d'escroquerie, des mesures appropriées de prévention sont prises (par ex. blocage temporaire du compte client ou restriction des modes de paiement proposés).

À l'aide de cookies et autres technologies de tracking, ces prestataires saisissent et traitent des données permettant de déterminer le terminal utilisé par l'utilisateur, ainsi que d'autres données concernant l'utilisation du site web. À cet égard, aucun rattachement à un utilisateur déterminé n'est effectué.

Dans le cadre d'un processus de commande sur notre site web, nous faisons appel à une analyse des risques concernant le terminal de l'utilisateur à partir de la base de données du prestataire. Cette analyse des risques concernant la probabilité d'une tentative de fraude tient notamment compte du fait que le

terminal s'est connecté via plusieurs fournisseurs d'accès et que le terminal révèle un changement fréquent de géoréférencement. Elle tient également compte du nombre de transactions effectuées avec le terminal et de l'utilisation d'un proxy.

Base légale : Si le traitement de vos données a pour but de prévenir la fraude à votre encontre, la base juridique est l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD. Nonobstant ce qui précède, la base juridique est l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD, sur la base de notre intérêt légitime et de celui des autres utilisateurs à détecter et à prévenir les fraudes et à enquêter sur les infractions pénales.

Choix des modes de paiement

Avant d'afficher les modes de paiement disponibles pour un achat, Zalando Payments GmbH procède à un contrôle des risques et tient compte du coût total d'une commande pour Zalando. Pour effectuer l'examen des risques, nous utilisons vos données d'achat saisies jusqu'à présent, vos données de paiement, vos données de solvabilité concernant vos habitudes de paiement antérieures ainsi que vos données de profil (telles que vos nom, prénom, adresses de livraison et de facturation, adresse e-mail, date de naissance). Le contrôle et l'évaluation sont effectués de manière automatisée en utilisant des valeurs estimatives statistiquement fondées sur le risque de défaillance en ce qui concerne les modes de paiement que nous proposons. L'utilisation des données collectées précédemment augmente la précision de ces évaluations des risques. Si le paiement sur facture est possible dans votre pays et que vous choisissez le paiement sur facture pour vos articles, Zalando Payments GmbH transmet vos données à des agences de crédit externes afin d'obtenir de leur part des informations générales pour évaluer les risques de non-paiement spécifiques (par exemple, si votre adresse est plausible et actuelle) ainsi que, dans certains cas, des données de solvabilité, éventuellement sur les factures impayées et les circonstances qui entraînent directement un risque de non-paiement (par exemple, insolvabilité, sursis de paiement pour cause d'insolvabilité). En outre, Zalando Payments GmbH transmet vos données à des agences de renseignements externes afin d'évaluer les risques de défaillance spécifiques aux paiements si vous avez opté pour le paiement par prélèvement SEPA. Les données concrètes de solvabilité prises en compte dans le cadre de l'évaluation des risques peuvent varier d'un pays à l'autre.

Remarque

Vous trouverez les informations spécifiques au pays relatives aux agences de renseignements chargées du contrôle des risques, ainsi qu'aux données de solvabilité utilisées dans le paragraphe « Informations spécifiques à chaque pays ».

Pour décider des modes de paiement qui seront proposés, le coût total du mode de paiement concret pour Zalando et la disponibilité du mode de paiement dans le pays concerné sont également pris en compte. Il se peut que nous ne proposions plus certains modes de paiement impliquant pour nous des coûts et des risques plus élevés aux clients qui effectuent un nombre de retours supérieur à la moyenne (par exemple si le taux de retour est supérieur à 70 % environ) ou qui passent de très petites commandes. L'ajustement des modes de paiement disponibles entraîne des taux de retour plus faibles, ce qui est à la fois plus durable et plus économique. Dans le même temps, nos clients peuvent continuer de recourir à nos services, car chacun d'entre eux se voit proposer au moins un mode de paiement possible pour procéder à un achat.

Le risque de défaut de paiement est analysé pour chacun des modes de paiement sous forme d'une valeur estimative. Si le contrôle des risques est positif, nous pouvons vous proposer tous les modes de paiement que nous proposons. Dans le cas contraire, nous vous proposons uniquement certains modes de paiement. Les facteurs susceptibles d'influencer la disponibilité d'un mode de paiement sont par exemple :

- aucune combinaison du nom et de l'adresse n'a pu être trouvée. Ceci peut être le cas en cas de faute d'orthographe, de déménagement, de mariage ou de changement de sous-préfecture.
- Vous avez indiqué une adresse de livraison, un point de retrait ou une adresse commerciale différente de l'adresse de facturation.
- Il existe des factures impayées à votre encontre.
- Par le passé, certains modes de paiement ont donné lieu à des incidents de paiement.

Il ne résulte pas du contrôle des risques qu'aucun mode de paiement ne puisse vous être proposé. Si vous n'êtes pas d'accord avec les modes de paiement proposés, vous pouvez nous l'indiquer par courrier ou par e-mail à mesdonnees@zalando.lu. Nous réviserons notre décision en tenant compte de votre point de vue.

Base légale : La base juridique du traitement de vos données est l'article 6 (1) b du RGPD, car il est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles indispensables, ainsi que l'article 6 (1) f du RGPD, qui repose sur notre intérêt légitime à éviter les risques de défaillance.

Contrôle de solvabilité

Outre les données dont Zalando Payments GmbH dispose déjà, les données de solvabilité d'agences externes de renseignements sont également utilisées sous forme de valeurs scores. Les valeurs scores sont des estimations étayées de manière statistique sur le risque futur de défaut de paiement d'une personne, représentées sous forme de valeur chiffrée, comme un pourcentage. À cette fin, Zalando Payments GmbH transmettra, en notre nom, les données personnelles requises pour une vérification de solvabilité (en général votre nom et votre prénom, votre adresse et, le cas échéant, votre date de naissance ou numéro de sécurité sociale (dans les pays où cela est requis)) à l'agence externe. À cet égard, il est possible de tenir compte des données d'adresse pour le calcul de la valeur score. L'agence de renseignements assurant le contrôle de solvabilité utilise les données transmises par nos soins afin d'évaluer votre solvabilité sur la base d'un procédé statistique mathématique pour la commande concernée.

Remarque

Vous trouverez des informations sur les agences de renseignements chargées du contrôle de solvabilité dans votre pays dans le paragraphe « informations spécifiques à chaque pays ». Si votre pays n'y figure pas, cela signifie que nous n'effectuons aucun contrôle de solvabilité dans votre pays.

En fonction du résultat du contrôle de solvabilité, à savoir si le résultat est positif ou négatif, les modes de paiement avec lesquels vous pouvez poursuivre et effectuer vos achats vous seront proposés.

Si vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez nous l'indiquer par écrit ou par e-mail à mesdonnees@zalando.lu. Nous réviserons alors notre décision en tenant compte de votre point de vue.

Base légale : La base juridique de la vérification de la solvabilité décrite ci-dessus est l'article 6 (1) b du RGPD, car elle est nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles indispensables. Nonobstant ce qui précède, ce traitement de vos données est effectué sur la base de l'article 6 (1) f du RGPD, sur la base de notre intérêt légitime et de celui des autres utilisateurs à prévenir les défauts de paiement, à détecter et à empêcher les fraudes et à enquêter sur les infractions.

Avant que de telles opérations de traitement de données n'aient lieu, vos données susmentionnées peuvent être utilisées pour tester l'efficacité de la procédure respective et/ou de la coopération respective.

2.5. Transmission de données sur les créances impayées à des prestataires de recouvrement

Si vous avez des factures impayées, nous pouvons collaborer avec des prestataires de services pour envoyer des lettres de rappel pour le paiement. Si des dettes impayées ne sont pas réglées malgré des rappels répétés, nous pouvons transférer les données nécessaires pour mandater un prestataire de services de recouvrement dans le but de recouvrer la dette. Nous pouvons également vendre la dette à un prestataire de services de recouvrement qui est alors en mesure de déposer une réclamation en son nom propre. Vous trouverez des informations sur les entreprises chargées du recouvrement dans votre pays à la section « Informations spécifiques à chaque pays ».

Base légale : La base légale du traitement des données dans le cadre du recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui est l'art. 6, paragraphe 1 b) du RGPD ; la transmission des données pour la vente des créances s'effectue sur la base de l'art. 6, paragraphe 1 f) du RGPD.

2.6. Publicité et étude de marché, analyses des données

Nous utilisons également vos données, ainsi que des informations croisées sur vos préférences et vos centres d'intérêt, dans le cadre d'analyses de données, aux fins de publicité et d'étude de marché. Nous poursuivons ainsi notamment les objectifs suivants :

- La répartition en divers groupes cibles ou groupes d'utilisateurs dans le cadre d'études de marché (segmentation des utilisateurs).
- Informations sur les divers groupes cibles et leurs habitudes d'utilisation et intérêts.
- L'obtention d'informations sur la démographie, les intérêts, les habitudes d'achat et d'utilisation de nos utilisateurs, ainsi que la commercialisation de ces informations dans le cadre de prestations publicitaires fournies à des tiers.
- La reconnaissance précoce de tendances dans les domaines de la mode et du shopping en ligne.
- La réalisation de publicité pour clients fidélisés.
- La réalisation de publicité directe, par ex. sous forme de newsletters.
- La planification, la mise en œuvre et le contrôle des résultats de la publicité qui correspond aux intérêts des groupes cibles concernés (publicité personnalisée).
- Conclusions sur la manière dont nos services sont utilisés (analyse de l'utilisation).
- La commercialisation des conclusions mentionnées ci-dessus dans le cadre de services publicitaires pour nos annonceurs.

Info

Chez Zalando, les services publicitaires sont également proposés par la société Zalando Marketing Services GmbH. Aller sur le site web de Zalando Marketing Services GmbH

En fonction de l'objectif, nous utilisons les données enregistrées chez nous pour effectuer des analyses de données. Par exemple, pour les analyses des habitudes d'achat de nos utilisateurs, nous utilisons des données de profil abrégées, statistiques, dépersonnalisées (anonymisées) ou des données qui peuvent uniquement être affectées à des personnes précises par d'autres étapes intermédiaires (données de profil pseudonymisées), ainsi que les données d'achat et les données relatives aux terminaux et les données d'accès, afin de pouvoir comprendre et analyser les processus d'achat par des analyses de données. Nous obtenons ainsi des informations anonymes ou pseudonymisées sur les habitudes générales d'utilisation de nos utilisateurs.

Nous traitons vos données sur la base d'une pondération des intérêts aux fins de préservation de nos intérêts légitimes ou des intérêts légitimes d'un tiers (il peut par ex. s'agir de partenaires publicitaires ou de commerçants participant au programme de partenariat de Zalando). Les intérêts légitimes de Zalando ou de tiers au traitement des données résultent des objectifs respectifs. En l'absence de disposition contraire, ils sont de nature concurrentielle et économique.

Traitement de vos données par Google

Veuillez noter que Google traite également vos données lorsque vous utilisez ses services à des fins de marketing, ce que la présente politique de confidentialité n'englobe pas. Nous n'avons aucune influence sur ces opérations de traitement des données de Google. À ce propos, nous vous renvoyons à la politique de confidentialité de Google :

- Politique de confidentialité de Google

Base légale : Si le traitement des données concernant les objectifs décrits ci-dessus s'effectue avec votre consentement, la base légale réside dans l'article 6, alinéa 1, lettre a, du RGPD (consentement). Au demeurant, le traitement des données s'effectue sur la base légale de l'article 6, alinéa 1, lettre f, du RGPD, nos intérêts légitimes résultant toutefois des objectifs mentionnés ci-dessus.

2.7. Développement produit et technologique

Nous utilisons vos données pour le développement produits et le développement technologique, y compris le développement et l'amélioration de services personnalisés. À cet égard, nous utilisons des données abrégées, pseudonymisées ou anonymisées, ainsi que des algorithmes d'apprentissage automatique issus par exemple de notre recherche, qui nous permettent d'obtenir des valeurs estimatives, des pronostics et des analyses sur les intérêts de nos utilisateurs. Ainsi, nous pouvons par exemple développer des applis qui vous suggèrent des produits en fonction de vos intérêts et de vos besoins, qui reconnaissent les styles et affectent les produits qui correspondent à vos intérêts réels. Le traitement des données aux fins de développement produits et développement technologique poursuit notamment les objectifs suivants :

- Le développement et l'amélioration de services et technologies personnalisés aux fins d'analyses de données, de publicité et de shopping personnalisé en ligne.
- Le développement de technologies et de concepts aux fins d'amélioration de la sécurité informatique, de prévention des escroqueries et d'amélioration de la protection des données, par ex. par des techniques de pseudonymisation, de cryptage et d'anonymisation.
- Le développement et le contrôle de solutions logicielles aux fins d'optimisation des processus commerciaux et logistiques nécessaires.
- Entraîner nos modèles d'apprentissage automatique à partir des informations croisées sur les clients pour mieux les conseiller et améliorer l'ensemble de leur expérience.

Base légale : La base légale du traitement de vos données aux fins de développement produits et de développement technologique réside dans l'article 6, alinéa 1, lettre f, du RGPD, nos intérêts légitimes résultant toutefois des objectifs mentionnés ci-dessus.

2.8. Conduite et optimisation des affaires

Si nécessaire, nous transmettons et traitons vos données pour les processus administratifs et logistiques et pour optimiser les processus commerciaux au sein du groupe Zalando, afin qu'ils soient plus efficaces et qu'ils offrent une plus grande sécurité juridique et afin de satisfaire à nos obligations contractuelles et légales (par ex. obligations commerciales et fiscales de conservation). Au sein du groupe Zalando, de nombreux

systèmes et technologies sont utilisés conjointement. Ainsi, nous pouvons proposer un service moins cher, plus sûr, plus homogène et mieux personnalisé. Pour cette raison, diverses entreprises au sein du groupe Zalando ont accès à vos données, si cela s'avère nécessaire à la réalisation des objectifs mentionnés dans la présente politique de confidentialité.

Exemple

- Lorsque vous contactez le service clients Zalando, votre question est transmise à Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG où elle est traitée. Au sein du groupe Zalando, Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG est compétente pour le service client dans l'espace germanophone. Si cela est nécessaire au traitement de votre question, un collaborateur du service client de Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG peut avoir accès aux données enregistrées auprès d'autres entreprises Zalando, par ex. à vos données de commande (par ex. pour répondre à une question concernant un retour).

Le traitement des données aux fins de conduite et d'optimisation des affaires poursuit en outre les objectifs suivants, par exemple :

- La mise en œuvre et l'amélioration du service client.
- La prévention et la répression d'infractions.
- La garantie de la sécurité et du fonctionnement de nos systèmes IT.
- Traitement des rapports sur les produits et autres contenus.
- L'analyse des données relatives au traitement des commandes au sein des entreprises du groupe Zalando, afin de suivre et d'améliorer la performance logistique.

Bases légales : La base légale du traitement de vos données aux fins de conduite et d'optimisation des affaires réside dans l'article 6, alinéa 1, lettre f, du RGPD, nos intérêts légitimes résultant toutefois des objectifs mentionnés ci-dessus. Si nous traitons vos données en vertu de la loi, par ex. obligations fiscales de conservation et contrôles de blanchiment d'argent, la base légale réside dans l'article 6, alinéa 1, lettre c, du RGPD.

2.9. Facilitation des interactions entre les utilisateurs et modération des contenus créés par les utilisateurs

Dans le cadre de certains services, Zalando permet aux utilisateurs de partager des contenus qu'ils ont créés et/ou téléchargés et qui peuvent permettre de remonter jusqu'à leur identité, avec des destinataires en particulier, des groupes de destinataires ou des tiers en général, par exemple (mais pas exclusivement) en partageant les contenus avec des tiers afin de permettre une interaction et une communication entre eux. Ce faisant, Zalando permet aux destinataires des contenus d'interagir et de communiquer avec d'autres utilisateurs, par exemple en partageant à nouveau les contenus avec des tiers, en évaluant les contenus (par exemple par le biais des « likes ») et/ou en suivant un utilisateur.

Zalando peut procéder à une vérification et au blocage de ces contenus afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux **Directives de la communauté** établies par Zalando et aux dispositions légales applicables (« modération »). Nous faisons également appel à des prestataires de services externes pour effectuer cette modération. Ces prestataires vérifient les contenus, notamment à l'aide de l'intelligence artificielle (IA). L'analyse assistée par IA permet une détection rapide et efficace des contenus potentiellement problématiques, par exemple qui enfreignent nos **Directives de la communauté** ou qui sont illégaux. Vos données sont traitées dans le cadre strictement nécessaire à la modération.

Base juridique : La base juridique pour le traitement de vos données à des fins d'interaction est l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD et, nonobstant, l'article 6, paragraphe 1, point f), du RGPD, si le traitement est nécessaire pour garantir nos intérêts légitimes principaux aux fins susmentionnées.

S'agissant du traitement à des fins de modération, la base juridique repose sur notre intérêt légitime à garantir la sécurité, le bon fonctionnement et la conformité juridique de nos services [art. 6, par. 1, point f) du RGPD].

2.10. Sur la base de votre consentement

Si vous avez consenti au traitement de données à caractère personnel, votre consentement est, en premier lieu, la base légale de notre traitement de vos données. Les données que nous traitons sur la base de votre consentement dépendent de l'objectif de votre consentement. Les objectifs typiques sont par exemple :

- L'abonnement à une newsletter.
- La participation à des sondages et des études de marché.
- Collecte et publication d'avis sur les produits.
- Le traitement de données particulièrement sensibles révélant par ex. vos opinions politiques, religieuses ou vos convictions philosophiques, ou votre état de santé.
- L'enregistrement de vos conversations téléphoniques avec notre assistance téléphonique par exemple.
- La transmission de vos données à des tiers ou dans un pays hors Union européenne.
- Le traitement de vos données de géolocalisation par Google Maps dans des cas précis pour vous fournir, par exemple, des informations sur les points de collecte les plus proches pour vos commandes.

Rétractation

Vous pouvez rétracter à tout moment votre consentement pour l'avenir, par exemple par e-mail, courrier ou fax.

Si le service concerné soutient cette fonction, vous pouvez modifier et rétracter votre consentement à la réception de newsletters, ainsi que de tout autre message dans le Preference Center. Vous trouverez le lien vers le Preference Center dans chacune des newsletters. Vous trouverez également un lien de désinscription dans chaque newsletter.

Vous trouverez des renseignements complémentaires dans le paragraphe « Quels sont mes droits en matière de protection des données ? ».

2.11. Autres objectifs

Si le droit relatif à la protection des données l'autorise, nous pouvons utiliser vos données sans votre consentement pour d'autres fins, par exemple pour effectuer des analyses de données et pour développer nos services et contenus. Ceci suppose que les nouveaux objectifs sont conformes aux objectifs pour lesquels les données concernées étaient initialement saisies. Par exemple, des évolutions juridiques ou techniques, ainsi que de nouveaux modèles économiques et de nouveaux services peuvent exiger de nouveaux objectifs de traitement.

3. Services personnalisés

Le développement et la mise à disposition de fonctionnalités et de services personnalisés sont essentiels à nos yeux. Indépendamment du lieu, de l'heure et du terminal utilisé, nous vous offrons une expérience shopping individuelle et une offre parfaitement adaptée à vos intérêts personnels. Ainsi, le traitement de vos données aux fins de personnalisation de nos services fait partie intégrante des services proposés par Zalando.

[En savoir plus / Masquer]

Exemples

- Si vous créez une liste de vos préférences dans l'appli Zalando, vous pourrez ultérieurement la consulter et la traiter sur le site web de Zalando.
- Si vous recherchez des produits sur le site web de Zalando, nous enregistrons vos recherches. Ainsi, lors d'une recherche ultérieure sur le site web de Zalando, mais aussi dans l'appli Zalando, nous pouvons vous afficher en premier lieu les résultats qui vous intéressent probablement le plus.
- Si vous déposez un produit dans le panier, nous pouvons vous faire des suggestions sur le choix de la taille sur la base de vos commandes et retours.
- Si vous êtes abonné(e) à notre newsletter, nous pouvons vous présenter des produits correspondants à vos commandes actuelles.
- Nous tenons également compte de vos commandes précédentes lorsque nous vous recommandons de nouveaux produits susceptibles de correspondre à vos préférences d'achat.

3.1. Que sont les services personnalisés ?

Avec des services personnalisés, nous pouvons vous proposer de meilleurs services, plus pratiques et plus sûrs. À cet égard, nous utilisons les données vous concernant enregistrées chez nous pour déceler vos besoins et vos intérêts. Sur cette base, nous pouvons vous proposer des contenus correspondant mieux à vos besoins et intérêts. Bien entendu, vous avez toujours accès à tous les contenus. Grâce à la personnalisation, vous voyez plus tôt les contenus qui vous intéressent le plus ou ces contenus vous sont présentés en particulier (par ex. sous forme de suggestions individuelles de produits).

3.2. À quoi sert le compte client ?

La plupart de nos services personnalisés nécessitent de créer un compte client afin que nous puissions enregistrer les données que nous saisissons à votre sujet en un seul et même endroit.

3.3. Quelles données sont-elles enregistrées dans mon compte client ?

Les données que nous saisissons sur votre personne, ainsi que votre numéro de client (CustomerID) sont enregistrés dans votre compte client. Le numéro de client est une succession de chiffres générés de manière aléatoire qui ne contient aucune donnée à caractère personnel. Vos données seront recoupées avec votre numéro de client afin de pouvoir les affecter à votre compte client. En outre, le numéro de client sert également de pseudonyme.

3.4. Quelles données sont-elles utilisées pour la personnalisation ?

Le choix de contenus personnalisés s'effectue en principe sur la base de toutes les données enregistrées dans votre compte client. Elles peuvent être croisées avec celles issues de vos activités sur l’ensemble de nos services afin de mieux comprendre vos préférences et vos centres d’intérêt.

Si des données relatives au terminal et des données d'accès non enregistrées dans votre compte client sont utilisées, elles servent à la personnalisation sous forme pseudonyme (par ex. en relation avec votre numéro de client, mais pas en relation avec votre nom ou autres données de profil directement identifiables) pour la durée de l'utilisation.

Ne sont pas utilisées :

- les données relatives à la solvabilité
- les données indiquées à l'occasion d'actions et de sondages
- les candidatures
- les notifications (provenant par ex. du service client)

3.5. Vos options

Dans votre compte client, vous pouvez consulter à tout moment la plupart des données enregistrées. Vous pouvez également modifier ces données et ainsi influencer la personnalisation dans les systèmes de classement ou de recommandation, par exemple en indiquant vos préférences. Pour cela, rendez-vous dans « Mon compte » > « Données et confidentialité » > « Préférences de recommandation » > « Informations de profil ».

Veuillez noter que le paramètre « Informations de profil » est un interrupteur virtuel vous permettant de contrôler vos préférences de personnalisation.

4. Infos sur les sites web et les applis

Nous utilisons vos données pour fournir les sites web et les applis Zalando. Outre les données relatives au terminal et les données d'accès générées lors de chaque utilisation de ces services, le type des données traitées, ainsi que les objectifs du traitement des données, dépendent de la manière dont vous utilisez les fonctions et services disponibles via nos services. En outre, nous utilisons les données générées lors de l'utilisation de nos services afin de déterminer la manière dont notre offre en ligne est utilisée. Nous utilisons ces informations notamment dans le cadre de la personnalisation du shopping afin d'améliorer nos services et de proposer des publicités personnalisées.

[En savoir plus / Masquer]

4.1. Fournisseur

Vous trouverez le fournisseur du service respectif dans les mentions légales du site ou de l'appli concernés.

4.2. Quelles données sont-elles saisies ?

En principe, nous saisissions toutes les données que vous nous transmettez directement via nos services.

Données de terminal et données d'accès

Lors de chaque accès à nos serveurs et bases de données, des données relatives au terminal et des données d'accès sont générées et consignées dans des fichiers journaux de serveur. L'adresse IP est

anonymisée en très peu de temps au terme de l'accès, dès que le stockage n'est plus nécessaire au maintien du fonctionnement du site web respectif.

Nous saisissons à des fins publicitaires un identifiant spécifique au terminal, s'il existe et s'il est activé sur votre terminal (par ex. un « ID publicitaire » si vous utilisez un Adroid ou un « Ad-ID » si vous utilisez un Apple). Cet identifiant de terminal est attribué par le fabricant du système d'exploitation de votre terminal et peut être lu et utilisé par des sites web et des applis, afin de présenter des contenus sur la base de vos habitudes d'utilisation. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez le désactiver à tout moment dans les paramètres du navigateur ou du système de votre terminal.

Connexion

Pour les utilisateurs qui s'enregistrent pour créer un compte client ou un autre service, nous aménageons un accès personnel protégé par mot de passe. En l'absence de déconnexion après une connexion avec vos données d'accès, vous restez automatiquement connecté(e) à la plupart de nos services. En fonction du type de service, une technologie de cookie ou une technologie comparable est utilisée. Cette fonction vous permet d'utiliser une partie de nos services, sans nécessiter une nouvelle connexion. Pour des raisons de sécurité, vous serez toutefois invité(e) à saisir de nouveau votre mot de passe, par exemple si vous souhaitez modifier vos données de profil ou si vous souhaitez passer une commande. Vous trouverez de plus amples informations dans le paragraphe « Services Zalando personnalisés ».

Social Plug-ins

Nos services peuvent contenir des social plug-ins (« plug-ins ») de divers réseaux sociaux. À l'aide de ces plug-ins, vous pouvez par exemple partager des contenus ou recommander des produits. Ces plug-ins sont désactivés par défaut et n'envoient donc pas de données. En cliquant sur le bouton correspondant (par ex. « activer social media »), vous pouvez désactiver les plug-ins. Les plug-ins peuvent aussi être désactivés en seul clic. Si les plug-ins sont activés, votre navigateur web établit une connexion directe avec les serveurs web du réseau social concerné. Le contenu du plug-in est alors directement transmis du réseau social à votre navigateur et de là intégré à notre site web. Par l'intégration des plug-ins, le réseau social reçoit l'information que vous avez consulté la page correspondante de notre site internet et peut saisir les données de votre terminal et les données d'accès. Si vous êtes connecté(e) au réseau social, celui-ci peut affecter votre visite à votre compte. Si vous interagissez avec les plug-ins, en cliquant par exemple sur le bouton « J'aime » de Facebook ou en mettant un commentaire, l'information correspondante sera directement transmise par votre navigateur au réseau social où elle sera enregistrée. Pour connaître l'objectif et le volume des données collectées, ainsi que pour en savoir plus sur le traitement et l'utilisation des données par les réseaux sociaux et sur vos droits et possibilités de paramétrage pour protéger votre vie privée, veuillez consulter la politique de confidentialité du réseau social concerné. Vous trouverez les liens correspondants ci-dessous. Même si vous n'êtes pas connecté(e) aux réseaux sociaux, des données peuvent être envoyées aux réseaux par des sites contenant des social plug-ins actifs. Un plug-in actif permet de déposer un cookie avec un ID à chaque consultation du site. Puisque votre navigateur envoie automatiquement ce cookie lors de chaque connexion avec un serveur, le réseau social pourrait, en principe, créer un profil sur les pages que l'utilisateur correspondant à l'ID a consultées. Il nous serait alors parfaitement possible d'affecter ultérieurement cet identifiant à une personne lors d'une connexion ultérieure au réseau social.

Social plug-ins de Facebook

Sur certaines sites web, nous utilisons des social plug-ins du réseau social facebook.com exploité par la société Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA (« Facebook »). Vous trouverez ici le lien vers la politique de confidentialité de Facebook : Informations relatives à la protection des données de Facebook.

Social plug-ins de Twitter

Sur certains sites web, nous utilisons des plug-ins du réseau social Twitter, exploité par la société Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA (« Twitter »). Vous trouverez ici le lien vers la politique de confidentialité de Twitter : Informations relatives à la protection des données de Twitter.

Social plug-ins de Pinterest

Sur certains de nos sites, nous utilisons des plug-ins du réseau social Pinterest exploité par la société Pinterest Inc., 651 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, USA (« Pinterest »). Vous trouverez ici le lien vers la politique de confidentialité de Pinterest : Informations relatives à la protection des données de Pinterest.

Social logins

Dans certains de nos services, il est possible que nous vous proposions de vous enregistrer chez nous directement via votre compte de réseaux sociaux. Si vous souhaitez utiliser cette fonction, vous serez tout d'abord redirigé(e) vers l'offre du réseau social concerné. Vous serez prié(e) de vous inscrire avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Bien entendu, nous n'avons pas connaissance de vos données d'inscription. Si vous êtes déjà connecté(e), cette étape sera sautée. Ensuite, le réseau social concerné vous indique les données qui nous seront transmises (par ex. profil public, liste d'amis, adresse électronique et domicile actuel) et vous demande de le confirmer. Avec les données transmises, nous créons votre compte client, mais bien entendu nous n'enregistrons pas votre liste d'amis. Aucune connexion permanente n'est établie entre votre compte client et votre compte auprès du réseau social. En outre, les fournisseurs des réseaux sociaux concernés nous fournissent des données de réseaux sociaux.

Personnalisation du shopping

Dans nos services, les données relatives au terminal et les données d'accès dégagées par l'analyse d'utilisation lors de chaque utilisation sont utilisées pour la personnalisation du shopping. En fonction du type de service, des technologies usuelles de tracking sont également utilisées en combinaison avec des pixels espions et des cookies d'identification ou des ID comparables (tagging). En outre, nos partenaires publicitaires peuvent ainsi également saisir les données relatives à votre terminal et vos données d'accès, afin de collecter des informations concernant vos intérêts et des données démographiques (comme l'âge, le sexe, la région) pendant votre utilisation de nos services. Nous pouvons ainsi vous présenter des publicités et/ou des offres et des services spéciaux dont le contenu correspond à vos intérêts (par exemple suggestions de produits dues au fait que vous avez consultés exclusivement des chaussures de sport au cours des derniers jours). Notre objectif consiste à rendre notre offre la plus accueillante possible et à vous présenter des publicités correspondant à vos centres d'intérêt. Bien entendu, vous pouvez continuer d'utiliser tous les contenus et toutes les fonctions. Cependant, cette optimisation sur site nous permet de vous présenter les contenus et les fonctions qui vous intéressent. L'optimisation sur site s'effectue automatiquement par nos systèmes qui reconnaissent que les utilisateurs ont consulté à plusieurs reprises des produits et des contenus de catégories précises.

En savoir plus

Vous trouverez de plus amples informations dans le paragraphe « Comment mes données sont-elles utilisées par Zalando à des fins publicitaires ? ».

Si vous ne souhaitez pas que nos partenaires publicitaires utilisent votre appareil et accèdent à vos données à des fins d'optimisation du site, cliquez sur « Enregistrer les paramètres » dans les préférences relatives aux cookies, sans sélectionner au préalable la catégorie « Marketing ». Si vous avez déjà sélectionné cette catégorie de cookies, vous pouvez la désélectionner à tout moment :

- Cliquez sur « Paramètres des données » en bas du site Zalando, ou sur « Traitement des données » sur le site Privé by Zalando. Décochez la case dans la catégorie de cookies « Marketing », et confirmez votre sélection en cliquant sur « Enregistrer les paramètres ».
- Sur l'application, vous pouvez effectuer ce changement dans « Paramètres de l'application » sous « Suivi des données ».

Infos sur les cookies des sites web

Nos sites web utilisent des cookies. Vous n'êtes pas tenu(e) d'accepter les cookies pour consulter nos sites web. Toutefois, sachez que certaines fonctionnalités de nos sites web pourraient être limitées si vous n'acceptez pas les cookies. Certains navigateurs web disposent également d'un paramètre vous permettant de refuser les cookies ou de demander votre consentement avant leur utilisation.

Que sont les cookies ?

Les cookies sont de petits fichiers texte enregistrés par votre navigateur web qui enregistrent certains paramétrages et certaines données pour permettre des échanges avec notre serveur web.

En principe, on distingue deux types de cookies : les cookies de session qui s'effacent dès que vous fermez votre navigateur et les cookies temporaires/permanents qui sont enregistrés pour une période de temps plus longue. Cet enregistrement nous permet d'aménager nos sites et nos services en conséquence et de faciliter votre utilisation en enregistrant, par exemple, certaines données, vous évitant ainsi de les saisir en permanence.

Les cookies utilisés par nos sites web peuvent provenir de Zalando ou de partenaires publicitaires. Si vous souhaitez uniquement accepter les cookies de Zalando, mais pas ceux de nos partenaires publicitaires, vous pouvez paramétrer votre navigateur en conséquence (par ex. « Bloquer les cookies de tiers »). En règle générale, la fonction assistance de la barre de menu de votre navigateur vous indique comment refuser les nouveaux cookies et bloquer les cookies déjà reçus. S'agissant des ordinateurs utilisés par plusieurs personnes et paramétrés de sorte à accepter les cookies et les flash cookies, nous vous recommandons de fermer votre session lorsque vous quittez nos sites web.

Pour nos services, trois catégories de cookies sont utilisées :

- Cookies essentiels : ces cookies sont nécessaires pour naviguer sur le site web et pour l'utiliser de manière optimale et sécurisée. Ils permettent par exemple la fonctionnalité panier, grâce à laquelle les produits sélectionnés restent enregistrés dans votre panier pendant que vous poursuivez vos achats. Ils servent également à enregistrer certaines saisies et certains paramétrages que vous avez effectués afin que vous n'ayez pas à les réitérer en permanence, et à adapter les contenus Zalando à vos intérêts personnels. Sans ces cookies, le site web ne peut pas être utilisé, ou seulement de manière limitée.

- Cookies analytiques et de performance : ces cookies saisissent des données d'accès et relatives à votre appareil afin d'analyser l'utilisation de nos sites web, par exemple quels espaces du site web sont utilisés et de quelle manière (habitudes de navigation), à quelle vitesse les contenus sont téléchargés et si des erreurs surviennent. Ils contiennent uniquement des informations anonymes ou pseudonymes et sont uniquement utilisés pour améliorer notre site web et pour découvrir ce qui intéresse nos utilisateurs, ainsi que pour mesurer l'efficacité de nos publicités. Les cookies analytiques et de performance peuvent être bloqués sans entraver la navigation et l'utilisation du site web.
- Cookies marketing : ces cookies contiennent des identifiants et collectent des données d'accès et relatives à votre appareil afin de personnaliser la publicité sur les sites Zalando en fonction de vos intérêts personnels. Nos partenaires publicitaires, qui opèrent via des réseaux de publicité en ligne, utilisent également ces cookies pour collecter des données d'accès et relatives à votre appareil. Cela permet à d'autres sites web et applications de vous proposer des publicités personnalisées correspondant à vos intérêts (reciblage publicitaire). Les cookies marketing peuvent être bloqués sans impact sur la navigation ou le fonctionnement de notre site web. Toutefois, votre expérience d'achat et les publicités affichées seront moins personnalisées si vous bloquez ces cookies.

Pour la boutique Zalando, nous avons réuni des informations spécifiques à chaque pays sur tous les cookies utilisés. Vous les trouverez dans « Informations relatives à chaque site web ».

4.3. Infos relatives aux applis

App stores / Installation

Les applis Zalando sont disponibles dans des app stores, plateformes d'applis gérées par des tiers (par ex. Google Play et Apple App Store). Ainsi, le téléchargement suppose le cas échéant de s'enregistrer auprès de l'app store. Zalando n'a aucune influence sur le traitement de vos données en relation avec votre enregistrement et l'utilisation de ces app stores. Seul l'exploitant de l'app store en répond. Pour toute information complémentaire, veuillez vous adresser directement à l'exploitant de l'app store concerné.

Partager des contenus

Si le système d'exploitation que vous utilisez utilise une fonction permettant de partager des contenus d'applis, vous pouvez utiliser cette fonction sur nos applis par l'intermédiaire du bouton Partager ou Recommander, afin de les partager ou de recommander des produits. Selon la fonction dont votre terminal ou votre système d'exploitation dispose et selon la configuration de votre terminal, vous pouvez ainsi utiliser les réseaux sociaux pour partager.

Nous signalons que la fonction partage utilisée par notre appli est une fonction du système d'application. Nous n'avons pas connaissance des destinataires et des contenus de votre communication. Vous recevrez de plus amples informations sur la fonction partage et vos possibilités de configuration auprès du fabricant de votre terminal.

Les réseaux sociaux dont vous disposez pour partager vos contenus dépendent des réseaux sociaux dont vous êtes membre et de la configuration de votre compte et de votre terminal. Pour de plus amples informations, veuillez consulter les informations relatives à la protection des données des réseaux sociaux que vous utilisez.

Services liés à votre position géographique

Les fonctions de certaines de nos applis utilisent les services de géolocalisation de votre terminal afin de saisir des données de géolocalisation. Ceci permet de vous proposer des services et des contenus basés sur l'appli en fonction de l'endroit où vous vous trouvez. Une appli peut par exemple vous afficher les magasins situés à proximité et vous suggérer des produits en fonction du temps qu'il fait à l'endroit où vous êtes. Si vous permettez à l'appli d'accéder aux services de géolocalisation, votre position géographique nous est régulièrement transmise. Nous ne créons aucun profil de déplacement à partir de ces données.

Service push

Nos applis peuvent vous informer par des notifications push sur certains événements ou sujets, même si l'appli n'est pas activée. Les notifications push sont des formes de messages spécifiques à l'appli qui nous permettent de vous contacter directement. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez désactiver à tout moment le service push dans les paramétrages de votre terminal et dans les paramétrages de l'appli.

Si vous activez le service de notification push, un ID push spécifique à votre terminal lui sera attribué. Sans ID push, aucune notification push ne peut vous être envoyée pour des raisons techniques. L'ID push est une succession de chiffres cryptée et aléatoire.

Autorisations du système

Pour certaines fonctions, nos applis doivent pouvoir accéder à certaines interfaces et données de votre terminal. En fonction du système d'exploitation que vous utilisez, ceci requiert en partie votre autorisation expresse. Nous vous indiquons ci-après les autorisations que notre appli requiert (si elles sont nécessaires au traitement de vos données) et les types de fonctions nécessitant ces autorisations. Vous pouvez adapter à tout moment les paramétrages des autorisations dans les paramétrages du système de votre terminal.

- Services de géolocalisation / données de géolocalisation : L'autorisation d'accès aux services de géolocalisation de votre terminal est nécessaire pour que l'appli puisse accéder à la position géographique déterminée par votre terminal. Si vous n'autorisez pas l'accès, l'affichage de contenus spécifiques à votre position géographique peut être impossible ou seulement possible de manière restreinte.
- Messages / notifications push : L'autorisation est nécessaire pour utiliser le service push. Sur certains terminaux, l'autorisation est activée par défaut pour toutes les applis.
- Accès aux photos enregistrées : L'autorisation est nécessaire pour que l'appli puisse accéder aux photos enregistrées (accès en lecture) ou pour que des photos créées par une appli sur votre terminal puissent être enregistrées (accès en écriture).
- Appareil photo : L'autorisation est nécessaire pour qu'une appli puisse utiliser la fonction appareil photo de votre terminal, pour faire des photos ou lire un code QR. L'appli peut exclusivement accéder à l'appareil photo si vous sélectionnez la fonction correspondante dans l'appli.
- Données mobiles (iOS) ou accès à tous les réseaux sociaux et établir des connexions réseau (Android) : Pour l'utilisation ou l'installation de certaines applis, ces autorisations sont nécessaires pour permettre à l'appli de transmettre des données via la connexion internet de votre terminal (par Wi-Fi ou liaisons de données). Cette autorisation est nécessaire le cas échéant pour transmettre à nos serveurs vos saisies dans l'appli, par ex. dans le cadre d'une recherche.
- Modifier ou supprimer la mémoire USB / le contenu des cartes SD et lire la mémoire USB / le contenu des cartes SD : Ces autorisations sont nécessaires pour permettre à l'appli de déposer des données dans la mémoire ou le cas échéant dans une mémoire auxiliaire de votre terminal ou de les lire. L'appli lit exclusivement les données enregistrées en relation avec l'utilisation de cette appli.

4.4. Publicité en ligne / Retargeting

Nos sites web et applications utilisent des cookies et des technologies de suivi similaires provenant de partenaires publicitaires opérant au sein de réseaux publicitaires en ligne, à condition que vous ayez accepté les cookies marketing. Cela permet également à nos partenaires de collecter des données d'accès et relatives à votre appareil afin de vous proposer des publicités personnalisées correspondant à vos intérêts personnels sur d'autres sites web et dans d'autres applications, y compris celles de prestataires tiers (par exemple, des publicités basées sur les produits que vous avez consultés sur Zalando).

Vous trouverez de plus amples informations dans le paragraphe « Comment mes données sont-elles utilisées par Zalando à des fins publicitaires ? »

Vous pouvez à tout moment désactiver le traitement de vos données aux fins de retargeting :

- Désactivez la fonction « Paramètres des données » en bas du site Zalando, ou « Traitement des données » sur le site Privé by Zalando. Dans l'application, vous pouvez effectuer ce changement dans « Paramètres de l'application » sous « Suivi des données ».
- Pour d'autres sites web et applis, vous pouvez désactiver le retargeting par des réseaux publicitaires en ligne participants sur la page de désactivation de l'European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA) : Désactiver les autres publicités.

4.5. Analyse de l'utilisation

Dans tous nos services, nous utilisons des technologies de tracking usuelles pour analyser les données relatives au terminal et les données d'accès. Nous pouvons ainsi connaître la manière dont notre offre est généralement utilisée par nos utilisateurs. À cet effet, des cookies d'identification et des identifiants comparables sont utilisés. De cette manière, nous apprenons par exemple quels contenus et sujets sont particulièrement appréciés, à quels moments nos services sont le plus souvent utilisés, dans quelles régions (jusqu'au niveau communal) nos services sont utilisés et quels navigateurs et terminal nos utilisateurs utilisent en général.

En outre, dans le cadre de l'analyse de l'utilisation, nous effectuons occasionnellement des tests A/B. Les tests A/B sont une variante particulière de l'analyse de l'utilisation. Le A/B testing (appelé aussi split-testing) est une procédure consistant à comparer deux versions d'une page web ou d'une appli afin de savoir laquelle des deux est plus performante ou plus appréciée ou permet aux utilisateurs de trouver plus rapidement les contenus recherchés. En créant une version A et une version B et en testant les deux versions, on reçoit des données permettant de faciliter et d'accélérer les décisions relatives aux modifications des services et des contenus.

Vous trouverez les tracking tools utilisés dans nos sites web et applis dans le paragraphe « Informations relatives à chaque site web ».

Vous pouvez empêcher la collecte de vos données à des fins d'analyse d'utilisation via les cookies analytiques et de performance en désélectionnant la catégorie de cookies correspondante. Si vous avez déjà sélectionné cette catégorie de cookies, vous pouvez la désélectionner à tout moment:

- Vous trouverez ces paramètres en bas du site Zalando sous « Paramètres des données », ou sur le site Privé by Zalando sous « Traitement des données ». Dans l'application, vous pouvez effectuer cette modification dans « Paramètres de l'application » sous « Suivi des données ».

5. Informations relatives aux fanpages des réseaux sociaux

Zalando entretient des pages de profils (appelées « fanpages ») dans les réseaux sociaux Facebook et Instagram. Nous publions et partageons régulièrement des contenus, des offres et des recommandations de produits sur nos fanpages. Les opérateurs des réseaux sociaux enregistrent votre comportement d'utilisation au moyen de cookies, et de technologies similaires, à chacune de vos interactions sur nos fanpages ou sur d'autres pages de Facebook ou Instagram. Les gestionnaires de fanpages ont accès à des données statistiques générales sur les centres d'intérêts et les caractéristiques démographiques des internautes consultant une fanpage (par exemple l'âge, le sexe, la région etc.). Lorsque vous utilisez les réseaux sociaux, c'est en premier lieu les opérateurs qui définissent le type, l'envergure et la finalité du traitement des données qui y sont recueillies.

[En savoir plus / Masquer]

5.1. Fournisseur / Partie responsable

Zalando, la société agissant en tant que fournisseur responsable d'une fanpage, figure aux mentions légales de la fanpage en question.

Les réseaux sociaux Facebook et Instagram sont tous les deux entretenus par Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Dublin 2, Ireland ("Facebook").

Dans la mesure où vous communiquez directement avec nous à travers nos fanpages ou que vous partagez du contenu avec nous, Zalando est responsable du traitement de vos données. Une exception s'applique au traitement des données en vue de l'analyse de l'utilisation (« Page Insights »), situation décrite ci-après. Dans un tel cas, nous en sommes responsables conjointement avec Facebook.

Traitement de vos données par Facebook

Veuillez noter que Facebook gère également vos données lorsque vous utilisez nos fanpages à des fins qui sont propres à Facebook, ce que la présente politique de confidentialité n'englobe pas. Nous n'avons aucune influence sur ces opérations de traitement des données de Facebook. À ce propos, nous vous renvoyons à la politique de confidentialité des réseaux sociaux respectifs :
- Politique de confidentialité de Facebook
- Politique de confidentialité d'Instagram

5.2. Quelles données sont recueillies?

Lorsque vous vous rendez sur nos fanpages, Zalando recueille l'ensemble des communications, du contenu et des autres informations que vous nous fournissez directement, par exemple quand vous publiez quelque chose sur une fanpage ou que vous nous adressez un message privé. Bien entendu, si vous avez un compte auprès d'un réseau social, nous pouvons également voir vos informations publiques telles que votre nom d'utilisateur et les indications figurant dans votre profil public, de même que le contenu que vous partagez avec le public. Pour plus de détails, se référer au chapitre « Les données que Zalando traite ».

Analyse de l'utilisation (« Page Insights »)

Chaque fois que vous interagissez avec des fanpages, Facebook emploie des cookies et d'autres technologies similaires pour suivre votre comportement d'usager lorsque vous visitez une fanpage. Sur la

base des informations recueillies, les exploitants de fanpages obtiennent des données statistiques se rapportant à la consultation du site. Ces données sont désignées par « Page Insigths ». Les 'Pages Insights' ne contiennent que des informations statistiques anonymisées sur les personnes qui consultent la fanpage, c'est-à-dire que ces données ne peuvent pas être rapportées à des personnes particulières. Nous n'avons pas accès aux données personnelles que Facebook utilise pour obtenir ses 'Page Insights' (« Données relatives aux Pages Insights »). Le choix et le traitement des données relatives aux 'Page Insights' sont effectués exclusivement par Facebook.

Les 'Pages Insights' nous fournissent des indications sur la manière dont sont utilisées nos fanpages, sur les aspects qui intéressent les visiteurs de nos fanpages, de même que sur les sujets et les contenus qui sont particulièrement appréciés par les internautes. Ceci nous permet d'optimiser les activités que nous déployons sur nos fanpages, par exemple en planifiant et sélectionnant des contenus de telle façon qu'ils soient en meilleure adéquation avec les intérêts et les usages de notre public cible.

Zalando et Facebook assument une responsabilité conjointe quant au traitement de vos données en vue de l'obtention de 'Page Insights'. C'est pourquoi, avec Facebook, nous avons passé un accord définissant laquelle des sociétés satisfera aux obligations de protection des données en matière de traitement des données pour l'évaluation statistique du comportement des internautes, conformément aux dispositions du RGPD (Règlement général sur la protection des données).

Pour en savoir plus sur 'Page Insights'

Vous pouvez consulter l'accord passé avec Facebook ici :
https://fr-fr.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum

Facebook a résumé les aspects principaux de cet accord (y compris une liste des données relatives aux Pages Insights) à votre intention, à consulter ici :
https://fr-fr.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Bases légales : Si vous avez consenti à ce que Facebook recueille des données statistiques pour ses 'Page Insights', la base légale en est l'article 6 (1) a du RGPD (Consentement). Dans le cas contraire, s'applique l'article 6 (1) f du RGPD, en observant que nos intérêts légitimes se situent dans les fins susmentionnées.

5.3. Quels sont mes droits en termes de protection des données ?

Bien entendu, vos droits à la vie privée, tels qu'ils sont définis au chapitre « Quels sont mes droits en termes de protection des données ? », s'appliquent également au traitement de vos données en relation avec nos fanpages.

En vue du traitement de vos données 'Page Insights' sur Facebook, nous avons convenu avec Facebook que ce dernier assumera la principale responsabilité s'agissant de vous fournir des informations concernant vos données se rapportant à 'Page Insights', de même que pour vous permettre d'exercer vos droits à la vie privée selon le RGPD (par exemple le droit de contestation). Vous trouverez de plus amples informations sur vos droits relatifs à la protection des données en connexion avec les 'Page Insights', et sur la manière dont vous pouvez exercer ces droits par rapport à Facebook, ici: https://fr-fr.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Indication

Vous pouvez aussi adresser votre demande à Zalando ; nous la transmettrons à Facebook.

6. Newsletter

Nous vous offrons plusieurs services de newsletters incluant

- Du contenu inspirant tel que des mises à jour concernant les marques, tendances, offres, ventes, catégories ;
- Des rappels, par ex. lorsqu'un article de votre liste de souhaits est à prix réduit, si des articles de votre sac ont été oubliés ou si avez demandé un rappel de taille ;
- Des enquêtes visant par exemple à savoir si vous avez aimé les articles que vous avez achetés ;
- Des recommandations personnalisées d'articles dont nous pensons que vous pourriez aimer d'après vos précédentes commandes et votre comportement de navigation ;
- Des mises à jour d'influenceurs ou des tendances que vous pourriez suivre sur notre site.

Si vous vous êtes inscrit(e) à des newsletters, vous recevrez certains des services de newsletter comme décrit ci-dessus (selon l'ampleur de votre inscription). Il existe également des newsletters spécifiques à des services, qui font partie intégrante d'un service particulier.

Par exemple, vous ne recevrez la newsletter Lounge by Zalando que si vous êtes membre du club de shopping Lounge by Zalando. Vous aurez besoin d'une newsletter Lounge by Zalando pour être informé(e) des offres actuelles de courte durée et profiter des avantages du club de shopping.

[En savoir plus / Masquer]

6.1. Comment m'inscrire ?

En envoyant nos newsletters notifiables (telles que la newsletter Zalando Shop), nous avons recours à la dite procédure d'opt-in double ou simple (selon le pays), ç-à-d que nous ne vous enverrons la newsletter que si vous nous avez préalablement donné votre consentement exprès pour activer la newsletter. Si un opt-in double est requis dans votre pays, vous devez également avoir confirmé que l'adresse e-mail que vous avez partagée avec nous vous appartient bel et bien. À cette fin, nous vous enverrons un e-mail de notification vous demandant de confirmer, en cliquant sur l'un des liens de l'e-mail, que vous êtes bien le propriétaire de l'adresse e-mail que vous avez partagée avec nous. Nous pourrions renoncer à cette mesure si vous nous avez déjà confirmé de cette façon, à d'autres fins, que vous êtes bien le propriétaire de cette adresse e-mail.

Vous pouvez à tout moment changer vous-même les paramètres des services de newsletter. Pour Zalando Shop et Lounge by Zalando, vous pouvez choisir vos paramètres dans le centre de préférence correspondant (www.zalando.[locale]/messages pour Zalando Shop et https://www.zalando-lounge.de/myaccount/newsletter pour Lounge by Zalando) - veuillez visiter le centre de préférence de sorte que nous puissions répondre au mieux à vos souhaits et intérêts.

Il se peut que vous receviez parfois des e-mails de rappel si vous avez laissé des articles dans votre panier d'achat sans vous être déconnecté(e). Si vous ne souhaitez pas recevoir ces alertes, vous pouvez gérer vos préférences en vous connectant à votre profil et en déselectionnant la case « Alertes articles » dans la catégorie « Vos newsletters ».

De plus, il se peut que vous receviez des messages commerciaux de Zalando (sous réserve de la législation sur la concurrence), par ex. des recommandations individuelles suite à votre dernier achat, sans vous êtes inscrit(e) à une newsletter. Vous pourrez trouver plus d'informations à ce sujet dans « Recommandations individuelles de produit par e-mail et service push ».

Afin de vous fournir plus de contenu personnalisé, Zalando agrège également des données selon votre engagement avec elle et ses services. Par exemple, si vous ouvrez souvent notre newsletter, nous saurons que vous êtes intéressée par celle-ci et serons à même de répondre en conséquence à vos besoins aussi bien en termes de fréquence que de contenu des e-mails.

6.2. Désinscription

Si vous ne souhaitez plus recevoir d'e-mails de notre part, vous pouvez vous désinscrire à tout moment en utilisant le lien de désinscription disponible dans chaque newsletter ou dans chaque message commercial que vous recevez de notre part. Vous pouvez également envoyer une notification écrite (ex. e-mail, fax, lettre) à la société Zalando responsable de la newsletter concernée. Si les centres de préférence sont disponibles (comme pour Lounge by Zalando et Zalando Shop), vous pouvez également vous désinscrire de la newsletter dans le centre de préférence.

N'hésitez pas à contacter mesdonnees@zalando.lu pour vous désabonner ou si jamais vous rencontrez des difficultés.

Désinscription des newsletters

Si vous souhaitez vous désinscrire de la newsletter du magasin Zalando, vous pouvez utiliser le lien fourni dans chaque e-mail de newsletter. Si vous vous êtes également inscrit(e) aux newsletters envoyées par un autre magasin Zalando comme Lounge by Zalando ou Zalando Outlets, veuillez suivre le lien de désinscription figurant dans ces newsletters ou contacter mesdonnees@zalando.lu pour vous désinscrire de toutes les newsletters. Veuillez garder en tête que la désinscription d'un service Zalando n'entraîne pas automatiquement la désinscription de tous les services.

6.3. Quelles données sont-elles saisies ?

Si vous vous abonnez à une newsletter, nous conserverons temporairement votre adresse IP et enregistrerons le moment de votre inscription et de votre confirmation. Cela nous permet de vérifier que vous êtes bien à l'origine de l'abonnement et de détecter toute utilisation non autorisée de votre adresse e-mail. Un identifiant aléatoire (identifiant de newsletter) vous est attribué, que nous utilisons pour vous désabonner de la newsletter si vous en faites la demande.

Nous collectons également des données d'accès et relatives à votre appareil lorsque vous interagissez avec les newsletters, e-mails transactionnels et notifications push. Pour ce type d'évaluation, les newsletters contiennent des liens vers des fichiers image stockés sur nos serveurs web. Lorsque vous ouvrez une newsletter, votre messagerie télécharge ces fichiers (aussi appelés pixels de suivi) depuis nos serveurs web. Cela nous permet de savoir si, et quand, une newsletter a été ouverte. Si vous cliquez sur un lien dans une newsletter, les pixels de suivi nous permettent également d'identifier les contenus consultés. Les données sont agrégées, et nous utilisons votre ID client pour relier votre abonnement à la newsletter à votre compte client. Cela nous permet de personnaliser le contenu de la newsletter selon vos intérêts et habitudes d'utilisation, et d'analyser statistiquement l'usage de notre service de newsletter.

Cette personnalisation de votre expérience d'achat fait partie intégrante de la newsletter Zalando.

Vous pouvez désactiver l'affichage des images dans votre service de messagerie. Dans ce cas cependant, la newsletter ne s'affichera pas dans son intégralité.

7. Suggestions de produits individuelles par mail et service push

En ce qui concerne nos services, nous présentons des informations et offres de Zalando en fonction de vos intérêts. Il se peut que vous receviez de notre part un nombre limité de recommandations individuelles de produit, d'enquêtes, ainsi que des demandes d'évaluation de produit, indépendamment de si vous vous êtes inscrit(e) à une newsletter ou non. Conformément aux dispositions légales, nous utilisons de préférence les données dans vos commandes précédentes pour sélectionner des recommandations individuelles de produit.

[En savoir plus / Masquer]

Vous pouvez également trouver plus d'informations concernant la personnalisation des recommandations individuelles dans « Services personnalisés ».

Si vous ne souhaitez pas recevoir de recommandations individuelles de produit par e-mail de notre part, vous pouvez à tout moment vous y opposer de façon informelle en cliquant sur le lien de désinscription que vous trouverez dans chaque e-mail, ou en envoyant un e-mail à mesdonnees@zalando.lu. Vous pouvez désactiver les notifications push dans l'application Zalando en vous rendant dans « Mon compte » > « Paramètres de l'application » > « Notifications », puis en désactivant l'option via l'interrupteur virtuel.

8. Bons cadeaux

Nous utilisons les données indiquées à l'occasion d'une commande de bons d'achat Zalando pour vérifier et traiter la commande, ainsi que pour envoyer et valider le bon d'achat. Ceci comprend également la consignation et le traitement des données relatives à l'utilisation du bon d'achat, et notamment la prévention des escroqueries.

[En savoir plus / Masquer]

À cette fin, nous enregistrons en outre les données suivantes :

- date de délivrance
- valeur du bon d'achat
- code du bon d'achat
- données de personnalisation (si vous les indiquez)
- nom du bénéficiaire (pour les bons d'achat personnels)
- heure de la validation du bon d'achat
- nom de la personne validant le bon d'achat et ID du compte client utilisé pour la validation.

9. Comment mes données sont-elles utilisées par Zalando à des fins publicitaires ?

Nos partenaires publicitaires et nous utilisons vos données pour vous présenter des publicités personnalisées dans les services de Zalando et sur les sites web et applis d'autres exploitants. À cet égard, nos partenaires publicitaires et nous utilisons les technologies internet usuelles sur le marché. Ainsi, nous pouvons vous présenter des publicités ciblées et vous soumettre des publicités et des offres qui vous intéressent réellement. Ceci nous permet de mieux répondre aux besoins de nos utilisateurs après personnalisation et découverte de nouveaux produits et de vous intéresser à nos services à long terme grâce à une expérience shoping plus personnalisée.

[En savoir plus / Masquer]

Exemple

Si vous cherchez des chaussures de sport sur le site web d'un partenaire publicitaire de Zalando, nous pouvons tenir compte de cette information lors de votre recherche de produits dans la boutique Zalando. Ainsi, nous pouvons par ex. vous afficher tout d'abord des chaussures de sport dans la rubrique « Chaussures » ou vous recommander des chaussures de sport dans le feed de la page d'accueil. Si vous nous indiquez vos préférences dans votre compte client ou si vous avez déjà acheté des articles de sport chez nous, nous pouvons également tenir compte de ces informations pour nos suggestions.

9.1. Formats et canaux publicitaires

Font partie des formats publicitaires utilisés par Zalando et les partenaires publicitaires de Zalando les présentations figurant dans la boutique Zalando (dans le cadre de l'optimisation sur site et in-app), les messages publicitaires sur les réseaux sociaux (par ex. Facebook Ads, Instagram Ads, YouTube Video Ads) et les espaces publicitaires transmis par les réseaux publicitaires en ligne utilisés par Zalando, comme DoubleClick by Google.

Zalando Marketing Services GmbH

Chez Zalando, les services publicitaires sont également proposés par la société Zalando Marketing Services GmbH. Aller sur le site web de Zalando Marketing Services GmbH

Zalando ne vend pas de données personnelles. Lorsque nos clients publicitaires louent un format publicitaire chez Zalando Marketing Services GmbH, ils ne reçoivent pas de données permettant de vous contacter ou de vous identifier sans votre consentement exprès. Nous transmettons uniquement à nos clients publicitaires des rapports anonymes abrégés contenant des informations sur l'efficacité et la portée des services publicitaires que nous fournissons. Ces rapports se basent sur les propres études de Zalando Marketing Services GmbH. Ils tiennent compte en partie des rapports condensés que nous recevons de nos partenaires publicitaires et des réseaux sociaux. Ces derniers révèlent par exemple l'impact de nos services publicitaires sur les ventes réalisées auprès des différents groupes de clients.

9.2. Informations que nous utilisons pour créer des groupes cibles

Pour créer des groupes cibles, nous utilisons nos propres conclusions tirées de l'analyse des données concernant les habitudes d'utilisation et d'achat de nos utilisateurs et clients, et celles tirées de notre étude de marché pour la segmentation des utilisateurs que nous appliquons aux données d'utilisateurs saisies par Zalando. À cet égard, nous tenons compte notamment des informations croisées sur les clients, y compris des données d’achats abrégées, pseudonymisées ou anonymisées, des historiques de recherche, des

données d'intérêt, des données de profil démographiques, ainsi que des données d'accès et de matériel informatique.

Exemple

Exemple de groupe cible : « Les femmes entre 25 et 35 ans, qui sont passionnées de mode, qui s'intéressent au sport et qui ont commandé un produit Adidas l'année dernière ».

Nos partenaires publicitaires ont également la possibilité de mettre à notre disposition leur propres données destinées à la segmentation des utilisateurs qu'ils ont saisies eux-mêmes. Les partenaires publicitaires doivent s'engager envers Zalando à transmettre exclusivement des données sous forme abrégée, cryptée ou anonyme pour le compte de Zalando, de sorte que nous ne puissions pas affecter ces données à une personne précise, notamment à un utilisateur précis de la boutique Zalando. Pour certains groupes cibles, la création de groupes cibles s'effectue également sur la base des habitudes de navigation des utilisateurs. Il en va ainsi lorsque les publicités doivent uniquement être présentées aux utilisateurs ayant récemment consulté un site web précis ou ayant recherché des contenus précis.

9.3. Comment utilisons-nous ces informations pour la publicité en ligne dans la boutique Zalando et dans d'autres services de Zalando

Nous utilisons les informations mentionnées ci-dessus dans le cadre de l'optimisation sur site afin de vous présenter des suggestions et des contenus pertinents lorsque vous recherchez des produits, lorsque vous consultez votre feed ou consultez une rubrique de produits. L'optimisation sur site et in-app se base sur les cookies et technologies d'identification similaires aux fins de saisie pseudonyme de données relatives au terminal et de données d'accès. Ces données ne sont pas utilisées pour vous identifier personnellement, mais uniquement pour effectuer une analyse pseudonyme de votre utilisation. À aucun moment vos données ne sont regroupées avec d'autres données à caractère personnel vous concernant enregistrées chez nous. Avec cette technologie, nous pouvons vous présenter des produits et/ou des offres et des services spéciaux dont le contenu dépend des données relatives au terminal et des données d'accès (par exemple publicités axées sur le fait que seuls des vêtements de sport ont été consultés au cours des derniers jours).

Si vous ne souhaitez pas que nos partenaires publicitaires collectent des données d'accès et relatives à votre appareil, cliquez sur « Enregistrer les paramètres » dans les préférences de cookies, sans sélectionner au préalable la catégorie « Marketing ». Si vous avez déjà sélectionné cette catégorie de cookies, vous pouvez la désélectionner à tout moment :

- Cliquez sur « Paramètres des données » en bas du site Zalando, ou sur « Traitement des données » sur le site Privé by Zalando. Décochez la catégorie de cookies « Marketing » et confirmez votre sélection en cliquant sur « Enregistrer les paramètres ». Dans l'application, vous pouvez effectuer cette modification dans « Paramètres de l'application » sous « Suivi des données ».

Veuillez noter que le contenu et les services que vous recevez pourront être moins personnalisés si vous désactivez cette option.

9.4. dans les réseaux sociaux

Lorsque nous faisons de la publicité via les formats publicitaires de réseaux sociaux (par ex. YouTube, Facebook, Instagram), nous avons la possibilité de transmettre au réseau social concerné, sous forme cryptée, des informations sur les utilisateurs de services Zalando (par ex. données relatives au terminal et données d'accès, telles que ID publicitaires et ID de cookies, adresses électroniques) dont nous supposons

qu'ils font partie du groupe cible d'un client publicitaire ou qu'ils présentent des caractéristiques spécifiques (par ex. groupe d'âge, région, intérêts).

Le réseau social concerné, soit pour notre compte en qualité de sous-traitant, soit avec le consentement de l'utilisateur concerné, déchiffre les données que nous avons transmises et présente à l'utilisateur (s'il est membre du réseau social concerné), les publicités que nous avons réservées, dans la limite des conditions d'utilisation du réseau social concerné.

Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées pour vous présenter des publicités personnalisées sur les réseaux sociaux, vous pouvez vous opposer à ce transfert de données en désélectionnant la catégorie de cookies « Marketing ». Si vous avez déjà sélectionné cette catégorie de cookies, vous pouvez la désélectionner à tout moment :

- Cliquez sur « Préférences des données » en bas du site web Zalando, ou sur « Traitement des données » sur le site Privé by Zalando. Décochez la catégorie « Marketing » et confirmez votre sélection en cliquant sur « Enregistrer les paramètres ».
- Dans l'application, vous pouvez effectuer cette modification dans « Paramètres de l'application » sous « Suivi des données ».

Vous avez peut-être la possibilité de désactiver directement auprès de l'exploitant concerné l'utilisation de vos données aux fins de publicité personnalisée par les réseaux sociaux que vous utilisez. Pour plus d'informations, veuillez vous adresser directement à :

Facebook (Facebook, Instagram) :

- Informations sur les messages publicitaires de Facebook
- Paramétrages des messages publicitaires de Facebook

Google (réseau publicitaire Google, YouTube, recherche Google) :

- Informations sur les messages publicitaires de Google
- Paramétrages des messages publicitaires de Google

9.5. sur des espaces publicitaires transmis par des réseaux publicitaires en ligne (retargeting)

Les partenaires publicitaires qui gèrent un réseau publicitaire en ligne peuvent utiliser, dans la boutique Zalando, sur les sites web et dans les applis d'autres exploitants, des cookies et autres technologies pour saisir de manière pseudonyme vos habitudes d'utilisation à l'aide de données relatives au terminal et de données d'accès. Ces partenaires publicitaires utilisent les données saisies pour déterminer la probabilité de votre appartenance à notre groupe cible et en tiennent compte dans le choix des messages publicitaires sur les espaces publicitaires transmis via son réseau publicitaire en ligne. Cette technologie internet standard s'appelle retargeting. Le retargeting nous permet de diffuser les publicités qui vous intéressent certainement et de mesurer l'efficacité et la portée des supports publicitaires, mais aussi de contrôler les factures de nos partenaires publicitaires pour les campagnes lancées.

Vous obtiendrez de plus amples informations auprès des exploitants des espaces publicitaires concernés et des réseaux publicitaires en ligne chargés de leur transmission. Vous trouverez un aperçu des partenaires publicitaires et des informations sur la désactivation dans le paragraphe « Informations relatives à chaque site web ».

Vous pouvez à tout moment désactiver le traitement de vos données aux fins de retargeting :

- Désélectionnez les cookies marketing sous « Paramètres des données » en bas du site Zalando, ou sous « Traitement des données » sur le site Privé by Zalando. Dans l'application, vous pouvez effectuer cette modification dans « Paramètres de l'application » sous « Suivi des données ».
- Pour nos sites web, vous pouvez désactiver le retargeting par les réseaux publicitaires en ligne participants sur la page de désactivation de l'European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA) : Désactiver les autres publicités.

10. À qui mes données sont-elles transmises ?

Zalando transmet uniquement vos données si le droit allemand ou européen relatif à la protection des données l'autorise. Nous travaillons en collaboration très étroite avec certains prestataires, par exemple dans le secteur du service après-vente (par ex. assistance téléphonique des prestataires), avec des prestataires techniques (par ex. gestion de centres de données) ou avec des entreprises de logistique (par ex. opérateurs postaux comme DHL). Ces prestataires peuvent en principe traiter vos données pour notre compte uniquement sous certaines conditions. S'ils sont nos sous-traitants, les prestataires ont uniquement accès à vos données dans la mesure et pour la période nécessaires à la fourniture du service concerné. Si vous faites des achats chez un partenaire de Zalando, nous transmettons certaines de vos données d'achats au partenaire Zalando (par ex. votre nom et votre adresse de livraison), afin que le partenaire Zalando puisse vous livrer les marchandises livrées.

[En savoir plus / Masquer]

10.1. Entreprises du groupe Zalando

Au sein du groupe Zalando, de nombreux systèmes et technologies sont utilisés conjointement. Ceci nous permet de vous proposer un service plus avantageux, amélioré, plus sûr, plus homogène et plus intéressant. Pour cette raison, les entreprises et services du groupe Zalando ayant accès à vos données sont ceux qui en ont besoin pour satisfaire à nos obligations contractuelles et légales ou pour exécuter leurs fonctions au sein du groupe Zalando.

Exemples

- Lorsque vous contactez le service client Zalando, votre question est transmise à Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG ou à Zalando Customer Care International Se & Co. KG où elle est traitée. Ces deux sociétés Zalando sont compétentes pour le service client au sein du groupe Zalando. Si cela est nécessaire au traitement de votre question, ces deux sociétés Zalando peuvent accéder à vos données stockées chez d'autres entreprises Zalando, par exemple à vos données de commande.
- Lorsque vous passez une commande, vos données de commande et de paiement sont transmises à Zalando Payments GmbH. Au sein du groupe Zalando, Zalando Payments GmbH est compétente pour le déroulement des paiements.
- Les données relatives aux décisions prises en matière de gestion des risques associés aux commandes, générées par Zalando Payments GmbH, sont partagées avec Zalando SE dans la mesure nécessaire à l'analyse de la performance logistique.

10.2. Expéditeurs

Pour la livraison de commandes, nous travaillons avec des transporteurs externes (par ex. DHL). Nous transmettons aux transporteurs les données suivantes aux fins d'exécution de leur mission :

- votre nom

- votre adresse de livraison
- le cas échéant le numéro de la poste (si vous faites livrer votre commande dans un point de retrait)
- votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone (dans le cas où le transporteur souhaiterait vous communiquer par courrier électronique ou par téléphone la date de livraison ou le PIN pour le point de retrait)

10.3. Partenaires du programme Zalando Partner, marques et fabricants de produits

Dans le cadre du programme de partenariat de Zalando, nous permettons à d'autres commerçants (partenaires de Zalando) de vendre leurs produits (articles de partenaires de Zalando) via la boutique Zalando. Dans le cadre du programme de partenariat de Zalando, la boutique Zalando sert de plateforme de vente permettant de conclure des contrats de vente. Les termes « Vente et expédition par nos partenaires », ainsi que le nom du partenaire Zalando apparaissent sous l'article du partenaire de Zalando.

Si vous commandez un article d'un partenaire de Zalando, l'article est en règle générale envoyé directement par le partenaire de Zalando concerné. À cette fin, nous transmettons vos données d'achats au partenaire de Zalando. Celles-ci comprennent :

- détails des articles des partenaires de Zalando commandés
- votre nom
- votre adresse de livraison
- votre n° client DHL (si vous souhaitez récupérer votre colis à un point de retrait)

Dans certains cas et dans certains pays, nous transmettons également votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone à un partenaire uniquement si nécessaire, afin de permettre la livraison de votre article.

Même si vous achetez un article auprès d'un partenaire de Zalando, Zalando reste responsable du traitement de vos données. Vos données ne sont ni traitées conjointement avec un partenaire de Zalando, ni traitées pour le compte de celui-ci. Zalando veille à ce que ses partenaires ne puissent pas contrôler le traitement de vos données dans le cadre du programme de partenariat de Zalando. Lorsque vous achetez sur Zalando un article ou une marchandise vendu(e) par un partenaire, Zalando lui transmet uniquement les données dont il a besoin pour remplir ses obligations à votre égard. Ces données lui permettent notamment de vous livrer les articles que vous avez achetés, de résoudre les éventuels problèmes de livraison, de traiter vos réclamations ou d'effectuer toute vérification concernant votre colis. Lorsque Zalando transmet vos données à un partenaire pour l'une de ces raisons, les contrats conclus avec ses partenaires garantissent que ces données ne peuvent être traitées qu'aux fins indiquées ci-dessus.

Veuillez noter que les partenaires de Zalando ont leur propre politique de confidentialité. Vous les trouvez en règle générale sur les pages du partenaire dans la boutique Zalando et/ou sur les sites web du partenaire de Zalando concerné. Zalando ne répond pas des politiques de confidentialité et des pratiques de traitement des données de ses partenaires.

Lorsque vous laissez une évaluation sur l'une de nos plateformes, nous pouvons transmettre le contenu de votre évaluation (par exemple, le texte, la note ou le nom d'utilisateur choisi) au fabricant ou à la marque du produit concerné. Cela s'applique aux produits vendus directement par nous ainsi qu'à ceux vendus par un partenaire. Cette transmission a pour but d'aider les marques à analyser les avis reçus à des fins de gestion de qualité et de développement produit. Les marques peuvent également publier votre évaluation à des fins marketing (par exemple, sur leur propre site web). En cas de traitement ultérieur des données par la marque, celle-ci en assume seule la responsabilité.

10.4. Prestataires techniques

Nous travaillons avec des prestataires techniques afin de pouvoir vous fournir nos services. Font par exemple partie de ces prestataires Telekom Deutschland GmbH, Salesforce.com EMEA Ltd. ou Amazon Web Services, Inc. S'ils traitent vos données en dehors de l'Union européenne, ceci peut avoir pour conséquence que vos données sont transmises dans un pays où les normes relatives à la protection des données sont moins protectrices qu'en Union européenne. Dans ces cas, Zalando s'assure que les prestataires concernés garantissent par contrat ou de toute autre manière un niveau de garantie équivalent.

10.5. Prestataires de services financiers

Zalando propose diverses modalités de paiement, telles que paiement anticipé, paiement par carte de crédit, paiement par PayPal et paiement sur facture. À cette fin, des données de paiement peuvent être transmises à des prestataires de services financiers avec lesquels nous travaillons. Pour plus d'informations sur le traitement de vos données à caractère personnel par les prestataires de services financiers, veuillez consulter leur politique de confidentialité :

- **Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Pays-Bas**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité d'Adyen.
- **American Express Payment Services Limited, Succursale Francfort-sur-le-Main, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Francfort-sur-le-Main**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité d'American Express Services Limited.
- **Elavon Financial Services DAC, Établissement en Allemagne, Lyoner Str. 36, 60528 Francfort-sur-le-Main**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité d'Elavon.
- **Worldpay B.V. Claude Debussylaan 16, 6th Floor, 1082 MD Amsterdam, Pays-Bas**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité de Worldpay.
- **iDeal bei Deutsche Bank AG, Succursale aux Pays-Bas, De Entree 195, 1101 HE Amsterdam**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité de la Deutsche Bank.
- **Svea Payments Oy, Mechelininkatu 1a, 00180 Helsinki**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité de Svea Payments Oy.
- **BS PayOne by PayOne GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Francfort-sur-le-Main**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité de PayOne GmbH.
- **PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, 2449 Luxembourg, Luxembourg**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité de PayPal.
- **przelewy24 bei PayPro Spólka Akcyjna, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań et DialCom24 sp. z o.o., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité de przelewy24.
- **Klarna Bank AB (publ)**, **Sveavägen 46, 111 34 Stockholm**. Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité de Klarna.

10.6. Agences de renseignements

La coopération avec des agences de renseignements aux fins de prévention des escroqueries, de détermination des modes de paiement et de contrôle de solvabilité est spécifique à chaque pays afin de tenir compte des particularités et des exigences propres à chaque pays. Dans le paragraphe Informations spécifiques à chaque pays, vous trouverez des informations sur les agences de renseignements avec lesquelles nous travaillons dans les pays concernés. Vous trouverez également, le cas échéant, des

informations spécifiques relatives à la protection des données que nous vous remettons pour le compte du prestataire de services de paiement et de l'agence de renseignements respectifs.

10.7. Prestataires de recouvrement

La coopération avec des prestataires de recouvrement externes est spécifique à chaque pays afin de tenir compte des particularités et des exigences propres à chacun d'eux. À la section « Informations spécifiques à chaque pays », vous trouverez des informations sur les prestataires de recouvrement externes avec lesquelles nous travaillons dans les pays concernés. Vous trouverez également, le cas échéant, des informations spécifiques relatives à la protection des données que nous vous remettons pour le compte du prestataire de services de paiement et de l'agence de renseignements respectifs.

10.8. Réseaux social media

Dans le cadre de campagnes publicitaires, nous transmettons des données aux exploitants de réseaux sociaux dans les limites du droit relatif à la protection des données. Vous trouverez de plus amples informations dans le paragraphe « Comment mes données sont-elles utilisées par Zalando à des fins publicitaires ? ».

10.9. Autorités et autres tiers

Si une autorité ou une décision de justice nous y oblige ou aux fins de poursuites judiciaires ou pénales, nous transmettons vos données aux autorités de poursuites ou à tout autre tiers.

10.10. Intelligence artificielle

Nous utilisons des fournisseurs de services d'intelligence artificielle pour vous proposer des offres de produits adaptées et pour personnaliser notre contenu. S'ils traitent vos données en dehors de l'Union européenne, cela peut signifier que vos données sont transmises à un pays dont le niveau de protection des données est inférieur à celui de l'Union européenne. Dans ce cas, Zalando s'assurera que les prestataires de services concernés garantissent, par contrat ou d'une autre manière, un niveau de protection des données équivalent.

10.11. Collaborations dans le cadre de jeux-concours et de campagnes

Si nous organisons des jeux-concours et des campagnes en collaboration avec d'autres entreprises, les données à caractère personnel collectées dans le cadre du jeu-concours ou de la campagne peuvent également être transmises à ces entreprises, par exemple, si cela est nécessaire dans le cadre d'un jeu-concours pour mettre le prix à disposition.

11. Quels sont mes droits en matière de protection des données ?

Au regard de la loi et dans les conditions qu'elle définit, vous bénéficiez des droits suivants en matière de protection des données : droit d'accès (article 15 RGPD), droit de suppression (article 17 RGPD), droit de rectification (article 16 RGPD), droit de restriction du traitement des données (article 18 RGPD), droit à la portabilité des données (article 20 RGPD), droit d'opposition auprès d'une autorité de surveillance de la protection des données (article 77 RGPD), droit de rétractation d'un consentement (article 7, alinéa 3 RGPD), ainsi que droit de rétractation de certaines mesures de traitement des données (article 21 RGPD). Si vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection des données, vous pouvez vous adresser à

tout moment à notre équipe de la protection des données à l'adresse mesdonnees@zalando.lu. Vous trouverez de plus amples informations au paragraphe Interlocuteurs. En ce qui concerne le droit d'accès et le droit d'effacement prévus à l'art. 15 et 17 du RGPD, vous pouvez également demander votre fichier/vos informations sur les données ou demander la suppression de votre compte au sein de votre compte d'utilisateur sous le paramètre de compte « Demander ou supprimer des données ».

[En savoir plus / Masquer]

Remarques importantes :

- Pour nous assurer que vos données ne soient pas transmises à des tiers lors de vos **demandes de renseignements**, veuillez joindre à votre requête une preuve suffisante de votre identité par e-mail ou par courrier.

Conseil

En règle générale, il suffit de nous faire parvenir votre requête en utilisant l'adresse électronique enregistrée dans votre compte client.

- Vous pouvez modifier vous-même la plupart de vos données dans votre compte client. Pour tous les autres cas, veuillez contacter le service client.
- La compétence des autorités de protection des données dépend du siège social de l'organisme compétent. Vous pouvez, cependant, contacter n'importe quelle autorité de protection des données dans n'importe quel État membre de l'Union européenne, en particulier de votre lieu de résidence, qui transmettra votre réclamation à l'autorité compétente. La principale autorité compétente pour Zalando est le Délégué berlinois à la protection des données et à la liberté d'information (Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit), Alt-Moabit 59-61, 10555 Berlin, Allemagne.
- Si vous avez donné votre consentement au traitement de vos données, vous pouvez à tout moment le **rétracter**. La rétractation n'a aucune influence sur la légitimité du traitement de vos données antérieur à votre rétractation.
- Vous pouvez vous **opposer** à tout moment et sans indiquer de motif au traitement de vos données à des fins **publicitaires**, y compris aux fins de **publicité directe** (même sous forme d'analyses de données).
- Si le traitement de vos données repose sur une mise en balance des intérêts conformément à l'article 6, alinéa 1, lettre f, du RGPD (par ex. la notification de données de solvabilité à une agence externe de renseignements), vous pouvez faire **opposition** au traitement des données. Lorsque vous formez opposition, nous vous prions de nous en indiquer les motifs. Si votre opposition est justifiée, nous examinons les faits soit avant de suspendre ou d'ajuster le traitement des données, soit avant de vous indiquer nos raisons impérieuses et légitimes à la poursuite du traitement de vos données.

12. Quand mes données sont-elles supprimées ?

Vos données à caractère personnel restent enregistrées aussi longtemps que nécessaire aux fins de la présente politique de confidentialité, notamment aux fins de l'exécution de nos obligations contractuelles et légales. Le cas échéant, nous enregistrons également vos données à caractère personnel à d'autres fins, si et tant que la loi nous autorise le stockage à des fins précises, y compris pour la défense d'un droit.

[En savoir plus / Masquer]

Si vous fermez votre compte client, nous supprimerons toutes les données enregistrées vous concernant. Si la suppression intégrale de vos données n'est pas possible ou n'est pas nécessaire pour des motifs légaux, les données concernées seront bloquées pour tout traitement ultérieur.

Que signifie le blocage ?

Si des données sont bloquées, une restriction des droits d'accès et d'autres mesures techniques et organisationnelles permettent d'assurer que seuls quelques collaborateurs puissent accéder aux données concernées. Ces collaborateurs peuvent uniquement utiliser les données bloquées aux fins définies (par ex. pour les soumettre au centre des impôts en cas de contrôle fiscal).

Les données sont par exemple bloquées dans les cas suivants :

- Vos données de commande et de paiement, ainsi que, le cas échéant, toutes autres données, sont en règle générale soumises aux diverses obligations légales de conservation, prévues par exemple par le code de commerce (Handelsgesetzbuch, HGB) et le Livre des procédures fiscales (Abgabenordnung, AO). La loi nous oblige à conserver ces données pendant dix ans pour les contrôles fiscaux et les audits. Nous pourrons seulement supprimer définitivement les données concernées au terme de ce délai.
- Même si vos données ne sont soumises à aucune obligation légale de conservation, nous pouvons, dans les cas prévus par la loi, renoncer à une suppression immédiate et procéder, dans un premier lieu, à un blocage. Ceci s'applique notamment dans les cas où nous nécessitons les données concernées pour la poursuite de l'exécution du contrat ou aux fins de poursuites judiciaires ou de défense de droits (par ex. en cas de réclamations). Les délais de prescription légaux sont les critères déterminants pour déterminer la durée du blocage. Au terme des délais de prescription, les données concernées sont définitivement supprimées.

Votre compte utilisateur sera supprimé si vous en faites la demande ou en cas d'inactivité prolongée (après 5 ans sans achats, et s'il n'y a pas eu d'activité sur votre compte pendant 13 mois).

Il est possible de renoncer à la suppression des données dans les cas prévus par la loi s'il s'agit de données anonymes ou pseudonymes et si la suppression rend impossible le traitement à des fins de recherches scientifiques ou à des fins statistiques ou y nuit sérieusement.

13. Comment mes données sont-elles protégées par Zalando ?

Nous transmettons vos données personnelles en les cryptant. Ceci s'applique à votre commande et à votre connexion client. À cette fin, nous utilisons le système de codage SSL (Secure Socket Layer). En outre, nous sécurisons nos sites web et autres systèmes à l'aide de mesures techniques et organisationnelles contre la perte, la destruction, l'accès, la modification ou la diffusion de vos données par toute personne non autorisée.

14. Modifications de la présente politique de confidentialité

Dans le cadre du développement de nos sites web et de nos applis, ainsi que dans le cadre de l'implémentation de nouvelles technologies afin d'améliorer notre service à votre égard, des modifications de la présente politique de confidentialité peuvent s'avérer nécessaires. Ainsi, nous vous recommandons de relire la présente politique de confidentialité de temps à autre.

15. Interlocuteurs

Sur mesdonnees@zalando.lu, vous pouvez contacter à tout moment notre équipe de la protection des données pour toute question générale sur la protection des données et sur l'exercice de vos droits.

[En savoir plus / Masquer]

Pour contacter directement notre délégué à la protection des données, veuillez envoyer un courrier à l'adresse ci-dessous en mentionnant sur l'enveloppe « À l'attention du délégué à la protection des données » :

Protection des données
Zalando SE
Valeska-Gert-Straße 5
10243 Berlin
Allemagne

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

16. Informations relatives à chaque service

Notre traitement des données peut différer d'un service à l'autre. Vous pouvez ici vous informer sur les divergences spécifiques à chaque service.

[En savoir plus / Masquer]

16.1. Zalando Plus

Informations concernant le Conseil de style

Si vous êtes membre Zalando Plus, vous pouvez contacter nos stylistes pour bénéficier d'un service d'achat personnalisé (personal shopping). Vous partagez tout d'abord lors d'un court questionnaire vos préférences en matière de mode, d'occasions, de catégories de produits, de détails de produits et de style/coupe. Nous vous mettons ensuite en relation avec un(e) personal shopper qui créera une liste personnalisée d'articles adaptés à vos goûts. Nous stockons vos réponses afin d'améliorer la qualité de notre service et de mieux répondre à vos besoins dans le cadre de cette relation contractuelle. En cas de question, vous pourrez contacter votre personal shopper en répondant à l'e-mail de recommandation.

Le questionnaire et la fonction d'e-mail pour le Conseil de style sont utilisés sur la base de l'Art. 6 (para 1) (phrase 1 lit.b) du RGPD afin de fournir ce service dans le cadre de l'adhésion à Zalando Plus. Nous stockons les données collectées par le biais du questionnaire et de la fonction d'e-mail. Les données suivantes sont stockées pendant aussi longtemps que nous en avons besoin pour le but cité :

- Prénom et nom
- Âge
- Genre

- Taille de vêtements et pointure (mensurations, taille de vêtements, etc.)
- Ville de résidence
- Messages
- Les produits pertinents pour vous/qui vous intéressent se basent sur vos réponses à notre questionnaire de style et sur votre historique de commande.

Vous trouverez plus d'informations sur les critères permettant de déterminer la période de stockage dans ces informations sur la protection des données au point 12. Quand mes données seront-elles supprimées ?

16.2. Lounge by Zalando

Google Maps

Le site web de Zalando utilise le service de Google Maps, qui est fourni aux utilisateurs de l'EEE et de Suisse par Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irlande et pour tous les autres utilisateurs par Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, États-Unis (ensemble « Google »). Ce service permet aux clients de Lounge by Zalando de trouver le point de retrait le plus proche pour les commandes sur la base de leur localisation. Afin que Google Maps active cette fonctionnalité, votre navigateur web doit établir une connexion avec un serveur opéré par Google, qui peut se situer aux États-Unis. Dans le cas où des données personnelles seraient transmises aux États-Unis, nous avons conclu des Clauses contractuelles standard avec Google.

Si vous consultez le service de cartographie de Google sur notre site web alors que vous êtes connecté à votre profil Google, Google peut associer cet événement à votre profil Google. Si vous ne souhaitez pas cette affectation à votre profil Google, vous devez vous déconnecter de Google avant d'ouvrir notre page de contact. Google stocke vos données et les utilise à des fins publicitaires, d'étude de marché et pour personnaliser l'affichage de Google Maps. Vous pouvez vous opposer à cette saisie des données auprès de Google.

Vous trouverez de plus amples informations dans la politique de confidentialité de Google et les conditions d'utilisation complémentaires de Google Maps.

Base juridique du traitement : La base juridique est l'art. 6, paragraphe 1, phrase 1, point a), du RGPD, sur la base de votre consentement.

Notifications push via un navigateur

Nous vous offrons la possibilité de vous abonner à des notifications push de navigateur (également connues comme notifications web) pour vous tenir informé(e) des dernières offres de Lounge by Zalando. Pour cela, et afin de permettre techniquement l'envoi de ces notifications, nous collectons des informations personnelles. Les données que nous collecterons dans le cadre de cette activité incluent des données personnelles telles que des informations de navigateur, choix de la langue, le fuseau horaire, un jeton de dispositif, une adresse push, l'heure de démarrage de votre session web ainsi que les messages sur lesquels vous pourriez avoir cliqué.

Vos données seront partagées avec une société tierce – Urban Airship Inc., 1125 West Burnside, Suite 401, Portland, Oregon/États-Unis. Les États-Unis d'Amérique sont un pays qui, selon les termes de la réglementation de l'UE 2016/679, ne fournit pas un niveau de protection adéquat des données personnelles ; cela implique notamment que les agences gouvernementales aux États-Unis peuvent être autorisées à

consulter vos données sans recours effectivement disponibles. Lounge by Zalando examine des mesures supplémentaires pour assurer des niveaux de protection adéquats des données. Cela s'applique à la conclusion d'instruments appropriés comme des clauses contractuelles types telles qu'édictées par la Commission européenne.

Vous pouvez désactiver les notifications push à tout moment dans les paramètres de votre navigateur (par exemple, Chrome, Firefox ou Safari). Il vous suffit de rechercher l'option « Notifications » dans le menu et de supprimer l'autorisation accordée à notre site web.

La base légale à ce processus est votre consentement selon l'art. 6 (1) a du RGPD.

Les données seront traitées aussi longtemps que cela sera nécessaire aux fins énoncées.

17. Informations spécifiques à chaque pays

Notre traitement des données peut diverger d'un pays à l'autre. Vous pouvez ici vous informer sur les divergences spécifiques à chaque pays.

[En savoir plus / Masquer]

17.1. Allemagne

Prestataires pour les contrôles de solvabilité

Le prestataire compétent pour les contrôles de solvabilité des consommateurs en Allemagne est la société **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München**.

Vous trouverez des informations détaillées sur la protection des données de la société CRIF GmbH au sens de l'article 14 du RGPD, notamment les informations relatives à l'objectif commercial, aux fins de l'enregistrement des données, aux destinataires des données, ainsi qu'à vos droits en matière de protection des données à l'égard de la société CRIF GmbH ici: https://www.crif.de/datenschutz.

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Allemagne sont:

- 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. Autriche

Prestataires pour les contrôles de solvabilité

Le prestataire compétent pour les contrôles de solvabilité des consommateurs en Autriche est la société **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

Vous trouverez des informations détaillées sur la protection des données de la société CRIF GmbH au sens de l'article 14 du RGPD, notamment les informations relatives à l'objectif commercial, aux fins de

l'enregistrement des données, aux destinataires des données, ainsi qu'à vos droits en matière de protection des données à l'égard de la société CRIF GmbH ici: https://www.crif.de/datenschutz.

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Autriche sont:

- 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. Suisse

Prestataires pour les contrôles de solvabilité

Le prestataire compétent pour les contrôles de solvabilité des consommateurs en Suisse est la société **CRIF GmbH, Leopoldstraße 244, 80802 München, DE**.

Vous trouverez des informations détaillées sur la protection des données de la société CRIF GmbH au sens de l'article 14 du RGPD, notamment les informations relatives à l'objectif commercial, aux fins de l'enregistrement des données, aux destinataires des données, ainsi qu'à vos droits en matière de protection des données à l'égard de la société CRIF GmbH ici: https://www.crif.de/datenschutz.

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Suisse sont:

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

17.4. Pays-Bas

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement aux Pays-Bas sont:

- 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. Belgique

Prestataires pour les contrôles de solvabilité

Le prestataire compétent pour les contrôles de solvabilité des consommateurs en Belgique est la société **Focum Belgium BVBA, Nijverheidsstraat 70, 2160 Wommelgem**.

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Belgique sont:

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

17.6. Suède

Prestataires pour les contrôles de solvabilité

Le prestataire compétent pour les contrôles de solvabilité des consommateurs en Suède est la société **Creditsafe i Sverige AB, Box 320, 401 25 Göteborg**.

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Suède sont:

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

17.7. Norvège

Prestataires pour les contrôles de solvabilité

Le prestataire compétent pour les contrôles de solvabilité des consommateurs en Norvège est la société **Experian AS, Karenslyst Alle 8 B, PO Box 5275 Majorstuen, 0303 Oslo, Norvège**.

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Norvège sont:

- 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. Finlande

Prestataires pour les contrôles de solvabilité

Le prestataire compétent pour les contrôles de solvabilité des consommateurs en Finlande est la société **Suomen Asiakastieto Oy, Työpajankatu 10 A, 00580 Helsinki, Finlande**.

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Finlande sont:

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

17.9. France

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en France sont:

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

17.10. Danemark

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement au Danemark sont:
- Myntro Collect A/S, Frederiks plads 36, 3, 8000 Århus
- Lowell Danmark A/S, Langmarksvej 57D, 8700 Horsens

17.11. Italie

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Italie sont:
- 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. Espagne

En Espagne, nos clients peuvent prendre part à une promotion de parrainage d'ami(e)s (la promotion) pour recevoir des cartes cadeaux et des récompenses selon les conditions générales de la promotion. Afin de profiter de cette offre, vous devez partager un lien de parrainage unique avec votre ami(e). Si votre ami(e) décide de prendre part à la promotion et clique sur le lien de parrainage, il lui sera demandé d'enregistrer son adresse e-mail et il/elle recevra un lien lui permettant de créer un compte.

Afin de catégoriser le nouveau client ou la nouvelle cliente comme votre ami(e) et afin que nous puissions veiller à ce que les deux client(e)s répondent aux critères de la promotion, nous traiterons les données personnelles suivantes :
- Nom
- Adresse e-mail
- Adresse d'expédition

Base juridique : La base juridique du traitement de vos données afin d'envoyer les cartes cadeaux et les récompenses selon les conditions de la promotion est l'Article 6(1) b du RGPD. Autrement, les données traitées se basent sur l'Article 6(1) f du RGPD, selon lequel nos intérêts légitimes coïncident avec les objectifs susmentionnés.

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Espagne sont:
- 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. Pologne

Prestataires pour les contrôles de solvabilité

Les prestataires de service pour la vérification de la solvabilité des consommateurs en Pologne sont **CRIF Sp. z o.o., ul. Lublańska 38, 31–476 Krakow et Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej S.A. , ul. Lublańska 38, 31-476 Kraków**.

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement en Pologne sont:

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

17.14. Luxembourg

Prestataires pour le recouvrement

Les prestataires pour le recouvrement au Luxembourg sont:

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

18. Informations relatives aux cookies

Vous pouvez ici vous informer sur les cookies que nous utilisons. Vous trouverez ici un aperçu de tous les cookies que nous utilisons [link]