

Zalando

Tietosuojailmoitus

Versio: 07/2021

Tämä tietosuojailmoituksen antaa asiakkaalle yleiskuvan Zalandon tavasta käsitellä hänen tietojaan. Se koskee kaikkia verkkosivustoja, sovelluksia, palveluita ja toimintoja, joita Zalando tarjoaa.

Jos sinulla on kysyttävää tästä tietosuojailmoituksesta tai tietosuojan aihepiiristä Zalandoa koskien, voit kääntyä tietosuojatiimimme puoleen kirjoittamalla osoitteeseen tietoturva@zalando.fi. Lähetä sähköpostiviesti tietosuojatiimillemme myös siinä tapauksessa, että haluat käyttää tiedonsaantioikeuttasi tai muuta yleisen tietosuojasetuksen artiklojen 15–22 mukaista tietosuojaoikeuttasi, mukaan lukien markkinointitarkoituksiin antamasi suostumuksen peruuttamista, uutiskirjeemme tilaamisen lopettamista jne. Lisätietoja on esitetty kappaleissa [Mitä tietosuojaoikeuksia asiakkaalla on?](#) ja [Yhteyshenkilöt](#).

Tietosuojailmoituksen mahdolliset lukutavat: Tätä tietosuojailmoitusta voidaan lukea eri tavoin. Tässä kappaleessa on esitetty muutamia perustietoja. Sen jälkeen tietosuojailmoitus on jäsennelty asianmukaisten aiheiden perusteella ja jaettu vastaaviin yksittäisiin lukuihin. Jos asiakas tuntee aihepiirin jo perusteellisesti, hän voi siirtyä suoraan yksittäisiin lukuihin käyttäen seuraavaa valikkoa.

Jokaisen luvun alussa on lyhyt yleiskuvaus. Yleiskuvauksessa on esitetty koko luvun sisältö tiivistettynä. Jos kaikista tiedonkäsittelytavoista halutaan saada vain nopeasti yleiskuva, on suositeltavaa lukea pelkät yleiskuvausten tekstit. Jos asiakas haluaa sen sijaan perehtyä myös yksityiskohtiin, lisätietoja saa näkyviin napsauttamalla kunkin yleiskuvauksen alapuolella olevaa "Lisää"-painiketta. Tällöin esiin tulee luvun koko sisältö.

Olemme välttäneet mahdollisuuksien mukaan ristiinviittausten käyttöä. Niiden avulla saadaan esiin kaikki aiheeseen liittyvät tiedot riippumatta siitä, missä luvussa lukija kulloinkin on. Jos tämä tietosuojailmoitus luetaan alusta loppuun, on mahdollista havaita tiettyä tekstien toistuvuutta. Muutamien vähäisten ristiinviittausten käyttäminen on kuitenkin ollut välttämätöntä. Esimerkiksi kaikki maakohtaiset tiedonkäsittelytavat on jäsennelty omaan lukuunsa, ja maakohtaisia tiedonkäsittelytapoja koskevat viittaukset viittaavat aina tähän lukuun.

Tarjotut palvelut ja tuotteet, joita tietosuojailmoitus koskee: Meidän tapamme Zalandolla käsitellä asiakkaan tietoja ovat useimpien tarjottujen tuotteiden osalta samankaltaiset. Tämä tietosuojailmoitus koskee siten kaikkia palveluita ja toimintoja, joita tarjoamme asiakkaillemme Euroopassa. Tämä pätee riippumatta siitä, onko käyttämämme kanava verkkosivusto, sovellus, myymälä, puhelinyhteys mihin tahansa

tapahtumaan, sosiaalinen verkosto tai muu kanava. Ymmärrettävyyden lisäämiseksi käytämme näistä "normaalitapauksista" yhteisesti nimitystä "palvelut".

On kuitenkin olemassa myös palveluita, joiden osalta käsittelemme asiakkaan tietoja poikkeuksellisesti toisin tai erityisiin tarkoituksiin. Tämä voi johtua palvelun tyypistä tai maakohtaisia vaatimuksista. Tällaisten tapausten kohdalla (ts. "poikkeamat normaalitapauksista") käytämme nimitystä "palvelukohtainen" tai "maakohtainen".

Lopuksi on vielä huomattava, että Zalando ei ole pelkkä yksittäinen yritys. Zalando on yritysryhmä, joka siis koostuu useista yrityksistä. Kaikki näistä yrityksistä eivät tarjoa asiakkaille palveluita tai käsittele asiakkaiden tietoja. Asian selkeyttämiseksi jäljempänä on mainittu pelkästään ne Zalando-ryhmän yritykset, jotka ovat todella tekemisissä asiakkaiden tietojen kanssa. Kun jäljempänä mainitaan siis "Zalando", "me", "meitä" jne., tarkoitetaan Zalando-yritysryhmän kulloinkin vastuussa olevaa yritystä. Tarkkaan ottaen tarkoitetaan seuraavia Zalando-yrityksiä:

- Zalando SE, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berliini, Saksa
- Zalando Beauty Store GmbH, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berliini, Saksa
- Zalando Content Creation SE & Co. KG, Straße der Pariser Kommune 8, 10243 Berliini, Saksa
- Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG, Leipziger Straße 127-128, 10117 Berliini, Saksa
- Zalando Customer Care International SE & Co. KG, Leipziger Straße 127-128, 10117 Berliini, Saksa
- Zalando Fashion Entrepreneurs GmbH, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berliini, Saksa
- Zalando Finland Oy, Runeberginkatu 5 B, 00100 Helsinki, Suomi
- Zalando Ireland Ltd., 3 Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 WC65, Irlanti
- Zalando Logistics SE & Co. KG, Havellandstraße 6, 14656 Brieselang, Saksa
- Zalando Logistics Mönchengladbach SE & Co. KG, Regioparkring 25, 41199 Mönchengladbach, Saksa
- Zalando Logistics Operations Polska sp. z o.o., Innowacyjna 8, 74-100 Gardno, Puola
- Zalando Logistics Polska sp. z o.o., ul. Jasna no. 26, 00-054 Warszawa, Puola
- Zalando Logistics Süd SE & Co. KG, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berliini, Saksa
- Zalando Lounge Logistics SE & Co. KG, Valeska-Gert-Straße 5, 10243 Berliini, Saksa
- Zalando Lounge Service GmbH, Zeughofstraße 1, 10997 Berliini, Saksa
- Zalando Marketing Services GmbH, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berliini, Saksa
- Zalando Outlets GmbH, Köpenicker Straße 20, 10997 Berliini, Saksa
- Zalando Payments GmbH, Mühlenstrasse 13-19, 10243 Berliini, Saksa

- Zalando Digital Portugal, Unipessoal Lda, Avenida da Liberdade, 225, 225-A, 1250 142 Lissabon, Portugali
- nugg.ad GmbH, Tamara-Danz-Straße 1, 10243 Berliini, Saksa

Tässä tietosuojailmoituksessa kerrotaan

- mitä tietoja Zalando tallentaa
- mitä niillä tiedoilla tehdään ja mihin niitä tarvitaan
- mitä tietosuojaoikeuksia ja valinnanmahdollisuuksia asiakkaalla on
- mitä tekniikoita ja tietoja käytetään palveluiden ja sisältöjen yksilöllistämiseen ja mukauttamiseen turvallisen, helpon, sujuvan ja yksilöllisen ostokokemuksen tuottamiseksi
- mitä tekniikoita, mukaan lukien jäljitystekniikoita, ja tietoja käytetään mainontaan.

1. Mitä tietoja Zalando käsittelee?

Zalando tarjoaa mitä erilaisimpia palveluja, joita asiakas voi käyttää eri tavoin. Riippuen siitä, onko asiakas yhteydessä kanssamme verkon kautta, puhelimitse, henkilökohtaisesti tai muulla tavalla ja mitä palveluja hän käyttää, tarvitaan eri lähteistä saatavia erilaisia tietoa. Monet käsiteltävistä tiedoista asiakas antaa meille itse käyttäessään palveluitamme tai ottaessaan meihin yhteyttä, esimerkiksi rekisteröityessään ja ilmoittaessaan tällöin nimensä ja katu- ja sähköpostiosoitteensa. Saamme kuitenkin myös laite- ja käyttötietoja automaattisesti asiakkaan ollessa vuorovaikutuksessa palveluidemme kanssa. Tällöin kyseeseen tulevat esimerkiksi tiedot siitä, mitä laitetta asiakas käyttää. Muita tietoja saamme omista tietanalyysistämme esimerkiksi suorittaessamme markkinatutkimuksia sekä asiakkaiden arvioinneista. Joissain tapauksissa saamme asiakasta koskevia tietoja myös ulkopuolisista lähteistä, kuten asiakastietorekistereistä tai maksupalvelujen tarjoajilta.

Käyttäessämme ilmaisua "asiakkaan tiedot" tarkoitamme henkilötietoja. Niitä ovat kaikki tiedot, joiden perusteella asiakas on tunnistettavissa suoraan tai yhdessä muiden tietojen perusteella. Esimerkkejä: asiakkaan nimi, puhelinnumero, asiakasnumero, tilausnumerot ja sähköpostiosoite. Kaikkia tietoja, joiden perusteella asiakasta ei voida tunnistaa (ei edes yhdessä muiden tietojen kanssa), pidetään muina kuin henkilötietoina. Muista kuin henkilötiedoista käytetään myös nimitystä anonyymit tiedot. Jos henkilötietoja yhdistetään anonyymeihin tietoihin, pidetään kaikkia kyseisen tietueen tietoja henkilötietoina. Jos poistamme asiakkaan henkilötiedot jostain tekstistä tai tietueesta, niin kyseiseen tietueeseen jäljelle jääviä tietoja ei enää pidetä henkilötietoina. Tällaista menettelyä kutsutaan anonymisoinniksi. Noudattamamme periaate: Jos pyydämme asiakasta ilmoittamaan tiettyjä henkilötietoja, hän voi luonnollisesti kieltäytyä siitä. Asiakas itse päättää, mitä tietoja hän meille luovuttaa. Tällöin emme kuitenkaan ehkä kykene tarjoamaan asiakkaalle kaikkia hänen toivomiaan palveluja (tai emme optimaalisella tavalla). Emme esimerkiksi voi toimittaa

paketteja ilman toimitusosoitteen tietoa. Jos jonkin palvelun osalta tarvitaan vain tiettyjä tietoja (pakolliset kentät), ilmoitamme siitä vastaavin merkinnöin.

1.1. Profiilitiedot

Profiilitiedot ovat henkilökohtaisia ja demograafisia tietoja asiakkaasta (nk. perustietoja) ja hänen henkilökohtaisista mielenkiinnon kohteistaan, jotka hän ilmoittaa meille rekisteröityessään asiakastilin käyttäjäksi. Esimerkkejä asiakkaan profiilitiedoista:

- Etu- ja sukunimi
- Yhteystiedot
- Preferenssit, esim. mieleiset merkit, tuotetyypit ja tyylit
- Demograafiset tiedot, esim. sukupuoli, ikä ja asuinpaikka

Pakollisia tietoja ovat yleensä nimi, sähköpostiosoite ja itse valittu salasana. Asiakkaan sähköpostiosoite ja salasana muodostavat myöhemmin sisäänkirjautumistiedot.

Käyttöoikeuksia vaativien, maksullisten ja yksilöllistettyjen palveluiden käyttö saattaa edellyttää muitakin pakollisia tietoja, kuten asiakkaan syntymäajan, puhuttelun (jotta osaamme esimerkiksi ohjata asiakkaan hänen sukupuoltaan vastaavalle Zalando-myymän sivustolle), mieleisiä merkkejä tai vaatetustyylin.

Profiilitietoihin voi kuulua myös muita asiakasta ja hänen mielenkiinnon kohteitaan koskevia tietoja. Niitä voidaan pyytää jo palveluun rekisteröitymisen yhteydessä, tai niitä voidaan täydentää jälkepäin. Näin on esimerkiksi silloin, kun asiakas lisää profiiliinsa vapaaehtoisia tietoja tai kun hän haluaa käyttää asiakastiliään ilmoittautuessaan toiseen palveluun, joka edellyttää pakollisia lisätietoja.

Vihje

Jos olet kirjautuneena asiakastilillesi, voit tarkastella profiilitietojasi ja useimmiten myös muuttaa niitä suoraan, esim. päivittää osoitteesi muuton jälkeen.

1.2. Yhteystiedot

Jos asiakas ottaa meihin yhteyttä, tallennamme tällöin hänen yhteystietonsa. Yhteystietoihin voidaan lukea yhteydenottotavasta riippuen (esim. puhelimitse tai sähköpostitse) nimi, osoite, puhelinnumero, faksinumero, sähköpostiosoite, sosiaalisen median profiilitiedot (saamme esim. Facebookin käyttäjätunnuksen, jos asiakas ottaa meihin yhteyttä Facebookin kautta), käyttäjätunnus ja vastaavat yhteystiedot.

1.3. Ostotiedot

Jos asiakas haluaa tilata Zalandoilta jotakin tai ostaa tuotteita myymälästä, esimerkiksi Zalando Outlet Store -myymälästä, tallennamme hän ostotietonsa. Ostotietoihin voidaan lukea myyntitavasta ja käsittelyvaiheesta riippuen seuraavat tiedot:

- Tilausnumero
- Tiedot ostetuista tuotteista (nimike, koko, väri, ostohinta jne.)
- Maksutavan tiedot

- Toimitus- ja laskutusosoitteet
- Ostoihin liittyvät ilmoitukset ja tiedotteet (esim. peruutuste koskevat selitykset, valitukset ja asiakaspalveluun lähetetyt viestit)
- Toimituksen ja maksun tila, esim. "suoritettu" tai "lähetetty"
- Palautuksen tila, esim. "suoritettu onnistuneesti"
- Tiedot sopimuksen toteuttamiseen osallistuvista palveluntarjoajista (postimyynnin yhteydessä postituspalvelun lähetysnumerot)

Vihje

Asiakkaan tärkeimmät ostotiedot ovat aina nähtävissä asiakastilin osioissa "Omat tilaukset", "Omat palautukset" ja "Oma osoitekirja".

1.4. Maksutiedot

Tarjoamme asiakkaidemme käyttöön tavallisimmat verkkokaupoissa käytetyt maksutavat: erityisesti ennakkomaksu, luottokortti, PayPal ja laskutus. Maksujen suorittamista varten tallennamme asiakkaan ilmoittamat maksutiedot. Muita maksutietoja saamme ulkoisilta maksupalvelujen tarjoajilta ja asiakastietorekistereistä, joiden kanssa toimimme yhteistyössä maksujen suorittamiseksi ja luottokelpoisuuden tarkistamiseksi. Luovutamme edelleen maksupalvelujen tarjoajille ainoastaan sellaisia tietoja, jotka ovat välttämättömiä maksujen käsittelemiseksi.

Maksutietoja ovat esimerkiksi seuraavat:

- Mieluinen maksutapa
- Laskutusosoitteet
- IBAN- ja BIC- tai tilinnumerot ja pankin tunnusnumero
- Luottokorttitiedot
- Luottokelpoisuustiedot

Maksutietoihin lasketaan myös muita tietoja, joita tarvitaan välittömästi maksun suorittamisen ja luottokelpoisuustarkastuksen yhteydessä. Tämä koskee esimerkiksi tietoja, joita ulkoiset maksupalvelujen tarjoajat käyttävät asiakkaiden tunnistamiseen, kuten esimerkiksi asiakkaan PayPal-tunnusta (maksettaessa PayPal-palvelun avulla).

Maksujen suorittamisesta, vaatimusten hallinnasta ja luottokelpoisuustarkastuksista vastuussa on kaikkien yksityishenkilöiden Zalando-kauppojen ja Zalando-yritysryhmän muiden maksullisten palvelujen kautta tekemien ostosten yhteydessä Zalando Payments GmbH, Mühlenstrasse 13-19, 10243 Berliini, Saksa.

Luottokelpoisuustiedot koostuvat meidän omista merkinnöistämme, jotka koskevat kulloisenkin asiakkaan maksukäyttäytymistä Zalando-yritysryhmän kaikkia yrityksiä kohtaan, sekä pistetysarvoista, jotka pyydämme ulkoisista asiakastietorekistereistä. Luottokelpoisuustiedot ovat arviointeja tietyn henkilön taloudellisesta maksukyvyistä ja maksuhalukkuudesta. Ne auttavat yrityksiä välttämään maksujen saamatta jäämisiä, joita voi syntyä, jos asiakas ei pysty täyttämään maksuvelvollisuuksiaan ajoissa tai ei

lainkaan. Luottokelpoisuustietojen huomioon ottamisella maksutapojen valinnan yhteydessä halutaan samalla estää, että tarjoamme asiakkaillemme maksutapoja, joita heille ei voida tarjota, ja että asiakkaamme hyväksyvät maksuveloitteita, joita eivät voi täyttää. Luottokelpoisuustietoja antavat yleensä asiakastietorekisterit. Eri tietojen perusteella asiakastietorekisterit laskevat sitten pisteytysarvon, jossa on huomioitu olemassa olevat maksuvelvollisuudet sekä mahdolliset aikaisemmat maksuongelmat. Pisteytysarvot ovat tilastoihin pohjautuvia arvioituja arvoja tietyn henkilön tulevien maksuhäiriöiden riskiä koskien, ja ne ilmoitetaan lukuarvoina, kuten prosentteina. Ulkoisten asiakastietorekisterien tiedonkäsittelyyn meillä on mahdollisuus vaikuttaa vain rajoitetusti (esim. antaessamme asiakastietorekistereille tietoa maksuvelvollisuuksien täyttämättä jättämisestä).

Yhteistyö ulkoisten maksupalvelujen tarjoajien ja asiakastietorekisterien kanssa tapahtuu maakohtaisesti maakohtaisten erityispiirteiden ja vaatimusten huomioon ottamiseksi. Kohdasta [Kenelle asiakkaan tietoja luovutetaan?](#) löytyy tietoja ulkoisista maksupalvelujen tarjoajista, ja kohdasta "[Maakohtaiset tiedot](#)" löytyy tietoja siitä, minkä asiakastietorekistereiden kanssa toimimme yhteistyössä missäkin maassa. Sieltä löytyy myös erityisiä tietosuojahuomautuksia, jotka olemme asettaneet asiakkaiden käyttöön kulloisenkin maksupalvelun tarjoajan ja asiakastietorekisterin puolesta.

1.5. Kiinnostavat tiedot

Asiakkaan ollessa vuorovaikutuksessa palveluidemme kanssa saamme tietää, mitkä sisällöt, aiheet, tuotteet, tuotetyypit, merkit ja tyyli häntä kiinnostavat. Esimerkiksi ostotiedoista, toivelistojen sisällöistä ja asiakkaan iästä (sikäli kuin nämä tiedot ovat käytettävissämme) ja vertailuista muihin samankaltaisiin käyttäjiin pystymme päättämään, mitkä tyyli ja tuoteluokat asiakasta saattavat kiinnostaa. Näin pystymme tuomaan ensimmäiseksi näkyviin asiakasta todennäköisimmin kiinnostavat tuotteet hänen seuraavalla hakukerrallaan.

Asiakkaan itsensä ilmoittamien mielenkiinnon kohteiden lisäksi voimme päätellä häntä kiinnostavat sisällöt myös muista keräämistämme tiedoista. Jos asiakas esimerkiksi hakee tietoa toistuvasti Zalando-kaupan tietystä osiosta, voimme päätellä hänen mielenkiinnon kohteensa hänen käyttötietojansa analysoimalla (esim. että häntä kiinnostaa urheilu, jos hän etsii tietoja toistuvasti tietoluokasta "urheiluvaatteet" tai tilaa tähän tuoteluokkaan kuuluvia tuotteita).

Lisäksi saamme tätä tarkoitusta varten ulkoisilta mainoskumppaneiltamme demografiaa koskevia tietoja ja tilastoja (kuten ikä, sukupuoli, alue), laite- ja käyttötietoja sekä käyttäjien mielenkiinnon kohteita kuvaavia tietoja. Tällöin olemme tarkkoja siitä, että mainoskumppanimme välittävät Zalandoille ainoastaan yhteen liitettyjä, salattuja ja Zalandoille anonymisoituja tietoja, jotteimme voi määrittää tietojen kuuluvan kenellekään tietylle henkilölle, erityisesti kenellekään tietylle käyttäjälle. Nämä tiedot voivat auttaa meitä ymmärtämään käyttäjiämme paremmin esimerkiksi asiakasrakenneanalyysointien ja käyttäjäsegmentointien yhteydessä.

Lisätietoja asiakkaiden tietojen käsittelystä mainostarkoituksiin on nähtävissä kohdassa "[Miten Zalando käyttää asiakkaiden tietoja mainontaan?](#)".

1.6. Viestien ja puheluiden sisällöt

Jos asiakas ottaa meihin yhteyttä puhelimitse, postitse, sosiaalisen median palveluiden kautta, yhteydenottolomakkeilla tai muulla tavoin tai viestii tuotteista (esim. tuotearvosteluiden avulla) tai muista aiheista muille käyttäjille, me tallennamme tällaisten viestien sisällöt.

Tarvittaessa välitämme hänen viestinsä hänen asiastaan vastuussa olevalle taholle, kuten kumppaniyhtiölle tai valmistajalle. Asiakkaalla on luonnollisesti mahdollisuus viestien toiselle yritykselle välittämisen tapauksessa (esim. hänen antaessaan meille jonkin tuotteen valmistajalle tarkoitettua palautetta) ilmoittaa meille, että hänen tietojansa saa käyttää ainoastaan Zalando. Tällaisessa tapauksessa emme välitä asiakkaan tiedustelua eteenpäin vastuulliselle taholle tai teemme sen vain ilman asiakkaan henkilökohtaisia tietoja, mikäli asiakkaan asia voidaan käsitellä myös ilman niitä.

Jos asiakas lähettää meille muille käyttäjille tarkoitettuja viestejä tähän tarkoitetuilla toiminnoilla (esim. kirjoittamalla tuotearvosteluja), voimme julkaista ne palveluidemme sisällä.

Puhelinsoittojen tallentaminen

Puhelinsoitot, esimerkiksi palvelupuhelimeemme soitettavat, tallennetaan ainoastaan asiakkaan suostumuksella käyttötarkoituksiin, jotka asiakas on hyväksynyt (esim. laadunvarmistusta tai koulutustarkoituksia varten). Suostumuksen antaminen keskustelujen tallentamiseen on tietenkin vapaaehtoista. Asiakas voi perua suostumuksensa milloin tahansa tulevaisuuden osalta pyytämällä puhelimesta olevaa työntekijää keskeyttämään tallennuksen. Lisätietoja on nähtävissä kohdassa "[Mitä tietosuojaoikeuksia asiakkaalla on?](#)".

Zalando käyttää asiakkaiden ja käyttäjien kanssa viestimiseen myös sosiaalisten verkostojen, kuten Facebookin, Instagramin ja Twitterin, tarjoamia mahdollisuuksia. Me käytämme näitä suosittuja alustoja tarjotaksemme asiakkaillemme omien viestintäkanaviemme lisäksi muitakin yhteydenotto- ja tiedonsaantiväyliä. Tällöin on kuitenkin huomattava, ettei meillä ole mahdollisuutta vaikuttaa sosiaalisten verkostojen ja niiden tarjoamien palvelujen käyttöehtoihin ja että meillä on vain rajallisesti mahdollisuus vaikuttaa niiden tiedonkäsittelytapoihin. Pyydämmekin asiakkaita tästä syystä tarkistamaan huolellisesti, mitä henkilötietoja he meille lähettävät sosiaalisten verkostojen kautta. Me emme pysty vaikuttamaan sosiaalisten verkostojen omistajien, muiden käyttäjien emmekä sellaisten ulkopuolisten tahojen käyttäytymiseen, jotka toimivat mahdollisesti yhteistyössä sosiaalisten verkostojen omistajien kanssa tai jotka myös käyttävät näiden tarjoamia palveluja.

1.7. Sosiaalisten verkostojen tiedot

Zalando ylläpitää profiilisivustoja (joita voidaan nimittää myös "fanisivustoiksi") eri sosiaalisissa verkostoissa. Lisäksi Zalandon palvelut voivat sisältää sosiaalisten verkostojen toimintoja. Näitä voivat olla pikaviestipalvelut ja nk. sosiaaliset liitännäiset tai kirjautumismahdollisuudet, kuten "Kirjaudu sisään Facebookin kautta". Mikäli olet suoraan yhteydessä meihin sosiaalisen median profiilimme kautta tai jos käytät palveluihimme sisältyviä sosiaalisen verkoston toimintoja ja olet vastaavan sosiaalisen verkoston jäsen, saatamme saada tietoja kyseisen sosiaalisen verkoston hallinnoijalta,

joka mahdollistaa henkilöllisyytesi tunnistamisen. Pystymme yleensä näkemään seuraavat tiedot:

- julkiset profiilitietosi, jotka on tallennettu vastaavaan sosiaaliseen verkostoon (esim. nimesi, profiilikuvasi)
- käyttämäsi laitetyyppin tiedot
- vastaavan verkoston profiilisi käyttäjätunnuksen (esim. Facebook-käyttäjätunnuksesi).

Katso myös sosiaalisten verkostojen toimintoihin liittyvien sosiaalisten verkostojen tietojen käsittelyä koskevat huomautukset kohdista "[Tietoa verkkosivustoista ja sovelluksista](#)" ja "[Tietoa sosiaalisen median fanisivustoista](#)".

Zalando käyttää tällä hetkellä Facebookin pikaviestintätoimintoja ja seuraavien sosiaalisten verkostojen sosiaalisia liitännäisiä tai sisäänkirjautumismahdollisuuksia:

- Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irlanti. Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA (jäljempänä "Facebook"). Seuraavassa on linkki Facebookin tietosuojailmoitukseen: [Facebookin tietosuojailmoitus](#).
- Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA (jäljempänä "Twitter"). Seuraavassa on linkki Twitterin tietosuojailmoitukseen: [Twitterin tietosuojailmoitus](#).
- Pinterest Inc., 635 High Street, Palo Alto, CA, USA (jäljempänä "Pinterest"). Seuraavassa on linkki Pinterestin tietosuojailmoitukseen: [Pinterestin tietosuojailmoitus](#).

1.8. Sijaintipaikkatiedot

Tiettyjä tarkoituksia varten keräämme palveluidemme käytön aikana myös asiakkaan ajankohtaisen sijaintipaikan tiedot. Tähän käytämme erilaisia tekniikoita.

Jos asiakas ottaa käyttöön laitteeseensa Zalandon jonkin sovelluksen, verkkosivuston tai muun verkkopalvelun paikannuspalvelut, Zalando käsittelee asiakkaan laitteen ilmoittamia ja meidän käyttöömme antamia sijaintipaikkatietoja tarjotakseen asiakkaalle sijaintipaikkakohtaisia palveluja.

Esimerkki

Muutamilla sovelluksillamme asiakas voi hakea näkyviin hänen ympäristössään olevia kauppoja tai pyytää tuote-ehdotuksia, jotka ovat saatavilla hänen ajankohtaisessa sijaintipaikassaan.

Jos asiakas sallii Zalando-sovelluksen käyttää paikannuspalveluja, hänen sijaintipaikkatietonsa välittyvät meille säännöllisesti (myös silloin, kun hän ei juuri ole käyttämässä sovellusta). Tämän tarkoituksena on parantaa käyttökokemusta, jolloin esimerkiksi sijaintipaikasta riippuvaiset sisällöt latautuvat nopeammin asiakkaan käyttäessä sovellusta sijaintipaikassaan ja sijaintipaikkakohtaiset push-ilmoitukset tulevat näkyviin laitteeseen. Näistä tiedoista emme muodosta mitään liikkumisprofiilia. Lisätietoja on saatavilla tarvittaessa sijaintipaikkakohtaisen palvelun yhteydessä.

Lisäksi keräämme asiakkaan sijaintipaikkatietoja, jotka voidaan johtaa asiakkaan laitteen IP-osoitteesta (kaupungin tasolle saakka). Tällöin käytetään kolminumeroista lyhennettyä, anonymisoitua IP-osoitetta. Sitä ei siten voida käyttää asiakkaan internetyhteyden tai laitteen tunnistamiseen.

Mitä ovat IP-osoitteet?

Jokaisella laitteella, joka liitetään internetiin, on oltava moninumeroinen ja yksilöllinen numerosarja (esimerkiksi: 193.99.144.85). Sitä kutsutaan IP-osoitteeksi.

IP-osoitteen ensimmäiset kolme numeroa kuvaavat tavallisesti tiettyä aluetta tai tiettyä internetpalveluiden tarjoajaa. Tästä syystä IP-osoitteen perusteella voidaan päätellä internetyhteyden likimääräinen sijaintipaikka.

Tätä menettelyä (nk. geopaikannusta) käytetään yhtiössämme ja monissa muissakin verkkokaupoissa petosten tunnistamiseen ja epäilyttävien tilausten havaitsemiseen (tietyissä tilanteissa voi esimerkiksi olla epäilyttävää, jos tilaus tehdään tiettyä asiakastiliä käyttäen sellaisen maan IP-osoitteesta, josta asiakas ei ole vielä koskaan tehnyt tilauksia).

1.9. Valokuvat ja muut henkilökohtaiset sisällöt

Tiettyjen palvelukohtaisten sovellustemme avulla asiakas voi jakaa valokuvia ja muita henkilökohtaisia sisältöjä meille tai muille käyttäjille viestiäkseen meidän tai muiden käyttäjien kanssa tai muokatakseen palveluja yksilöllisesti (esim. lataamalla profiilikuvan, käyttämällä Zalando-sovelluksen valokuvahakua tai viestimällä pukeutumisneuvojan kanssa).

1.10. Toimintojen käytön ja kyselyiden yhteydessä ilmoitettavat tiedot

Jos asiakas osallistuu Zalandon tarjoamaan toimintoon (esim. arpajaisiin) tai kyselyyn (esim. asiakastyytyväisyyskyselyyn markkinatutkimuksen puitteissa), pyydämme häneltä tiettyjä henkilötietoja.

Esimerkiksi arpajaisten yhteydessä pyydämme tavallisesti asiakkaan nimen ja sähköpostiosoitteen, jotta voimme informoida häntä mahdollisesta voitosta ja jotta voimme varmistaa, että jokainen osallistuu arpajaisiin vain kerran.

Tiettyjen toimintojen ja kyselyiden yhteydessä saatamme pyytää vielä muitakin tietoja. Näin voi olla esimerkiksi silloin, kun toteutamme jonkin liikekumppanin kamppanjaa ja kun kyseinen liikekumppani tarvitsee tietoja asiakkaasta voidakseen tarjota tälle palkinnon. Tällaisissa tapauksissa ilmoitamme asiakkaalle kuitenkin aina erikseen tarvittavista tiedoista ja niiden käyttötavoista.

1.11. Työpaikkahakemukset

Zalando-yrityksryhmän yritykset käyttävät työpaikkahakemusten vastaanottamiseen ja käsittelemiseen Zalando SE:n keskitettyä Zalando-rekrytointijärjestelmää.

Zalando-rekrytointijärjestelmän verkkoportaali löytyy seuraavasta osoitteesta: <https://jobs.zalando.com/>. Zalando-rekrytointijärjestelmälle on laadittu omat

palvelukohtaiset tietosuojahuomautukset, jotka saa esiin seuraavasta osoitteesta: [<https://jobs.zalando.com/de/datenschutz>].

1.12. Laite- ja käyttötiedot

Verkko- ja mobiilipalvelujen käyttö edellyttää teknisten tietojen luomista ja käsittelemistä toimintojen ja sisältöjen tarjoamiseksi ja näyttämiseksi käyttäjän laitteella. Nimitämme tällaisia tietoja "laite- ja käyttötiedoiksi". Laite- ja käyttötietoja luodaan aina kun verkko- ja mobiilipalveluja käytetään. Se, kuka on kulloinkin palveluntarjoaja, ei vaikuta tähän. Laite- ja käyttötietoja luodaan tämän vuoksi esimerkiksi käytettäessä

- verkkosivustoja
- sovelluksia
- sosiaalisen median fanisivustoja
- sähköpostitse toimitettavia uutiskirjeitä (esim. jos käyttäjän uutiskirjeen käyttö tallennetaan)
- sijaintipaikkakohtaisia palveluja.

Zalando kerää laite- ja käyttötietoja Zalandon itse tarjoamista verkko- ja mobiilipalveluista (esim. Zalando-kauppa). Toisekseen Zalando voi saada laite- ja käyttötietoja muiden yritysten verkko- ja mobiilipalveluista, mikäli ne ovat Zalandon sosiaalisen median kumppaneita tai mainoskumppaneita tai osallistuvat samoihin verkkopohjaisiin mainosverkostoihin (esim. "Googlen mainontaverkosto"). Lisätietoja on saatavilla kohdista "[Miten Zalando käyttää tietojani mainontaan?](#)" ja "[Tietoa sosiaalisen median fanisivustoista](#)".

Laite- ja käyttötiedot sisältävät seuraavat luokat:

- yleiset laitetiedot, kuten laitteen tyyppin tieto, käyttöjärjestelmän versio, konfiguraatioasetukset (esim. kieliasetus, käyttöoikeudet), internetyhteyden tiedot (esim. matkapuhelinverkon nimi, yhteyden nopeus) ja käytettävä sovellus (esim. sovelluksen nimi ja versio)
- tunnistetiedot (tunnisteet), kuten istunnon tunniste, evästeen tunniste, yksilölliset laitteiden tunnistenumerot (esim. Googlen mainostunniste, Applen mainostunniste), ulkopuolisten palveluntarjoajien tilien tunnisteet (jos asiakas käyttää sosiaalisen median liitännäisiä, sosiaalisen median sisäänkirjautumistoimintoja tai PayPal-maksuja) ja muut tavanomaiset verkkoteknologian mekanismit, joiden avulla voidaan tunnistaa asiakkaan verkkoselain, laite tai tietyn sovelluksen asennettu versio.

Esimerkki

Jos asiakas aktivoi Zalando-sovelluksessa push-ilmoituspalvelun, hänelle määritetään tunnistusta varten sattumanvaraisesti yksilöllinen push-tunniste. Myöhemmin lähetämme kyseisen push-tunnisteen yhdessä asiakkaalle osoitettujen push-ilmoitusten kanssa push-palvelimelle, jotta tämä osaa lähettää viestit oikealle vastaanottajalle, siis kyseisen asiakkaan laitteeseen.

- Käyttötiedot, jotka välitetään jokaisen verkkopalvelimen online-käytön yhteydessä ja sovellusten ja verkkoselainten tietokannat (ns. HTTP-pyyntöjen puitteissa). Kyseessä ovat vakiomuotoiset tiedot pyydetyistä sisällöistä (kuten esiin haetun tiedoston nimi ja tiedostotyyppi), muita palvelimen käyttöä koskevia tietoja (kuten esim. välitetty tietomäärä ja vikakoodit) sekä tietoja asiakkaan laitteesta (esim. laitetyyppi, käyttöjärjestelmä, ohjelmistojen versiot, laitetunnisteet, IP-osoite, aikaisemmin avatut sivustot ja käytön ajankohta).

2. Mihin Zalando käyttää asiakkaan tietoja?

Me Zalandolla käsittelemme asiakkaan tietoja kaikkia sovellettavia tietosuojalakeja noudattaen. Henkilötietojen käsittelyssä otamme luonnollisesti huomioon tietosuojaoikeuksiin liittyvät periaatteet. Käsittelemme henkilötietoja siis ainoastaan tässä tietosuojailmoituksessa asiakkaille selostettuihin tai tietojen keruun yhteydessä mainittuihin tarkoituksiin. Näitä ovat pääasiassa ostotoimintojen toteutus sekä palveluidemme käyttöön asettaminen, yksilöllistäminen, jatkokehittäminen ja niiden turvallisuuden takaaminen. Lisäksi käytämme asiakkaan tietoja tiukan saksalaisen ja eurooppalaisen tietosuojalainsäädännön puitteissa myös muihin tarkoituksiin, kuten tuotekehittelyyn, tieteelliseen tutkimukseen (erityisesti koneellisen oppimisen, keinotekoisien älyn ja syväoppimisen alueilla), markkinatutkimukseen, liiketoimintaprosessien optimointiin, palveluidemme tarvepohjaiseen muokkaamiseen sekä henkilökohtaiseen mainontaan.

Tässä luvussa kerrotaan, millä oikeudellisilla perusteilla (oikeusperuste) käsittelemme tietoja yksittäisiin tarkoituksiin. Riippuen siitä, millä oikeusperusteella käsittelemme asiakkaan tietoja, asiakkaalla voi olla erityisiä tietosuojaoikeuksia – hänellä aina käytettävissään olevien tietosuojaoikeuksien, kuten henkilötietojensa tarkasteluoikeuden, lisäksi. Asiakkaalla on esimerkiksi tietyissä tapauksissa oikeus kieltää tietojensa käsittely. Lisätietoja on nähtävissä kohdassa "[Mitä tietosuojaoikeuksia asiakkaalla on?](#)".

2.1. Ostotoimintojen toteutus ja verkko-, paikallis- ja yksilöllisten palveluiden tarjoaminen

Käsittelemme asiakkaan tietoja kulloinkin vaadittavassa laajuudessa sopimuksen toteuttamiseksi ja asiakkaan pyytämien palveluiden tarjoamiseksi ja järjestämiseksi, kuten on kuvattu tässä tietosuojailmoituksessa. Kulloinkin tarpeellisten tietojen käsittelyn tarkoitukset pohjautuvat siten asiakkaan kanssa kulloinkin solmittuun

sopimukseen (mukaan lukien yleiset kauppaehtomme ja mahdolliset palvelukohtaiset kauppa- ja käyttöehdot) tai asiakkaan pyytämiin palveluihin. Tärkeimmät tarkoitukset ovat seuraavat:

- palveluidemme, kuten Zalando-kaupan ja Zalonin (mukaan lukien niiden verkkosivustojen, sovellusten ja laitteet ja alustat ylittävien toimintojen) tarjoaminen, yksilöllistäminen ja tarvepohjainen muokkaaminen
- paikallisten palveluidemme, kuten Zalando Outlet Store -kauppojen, tapahtumien ja messujen, tarjoaminen
- asiakkaille suunnattujen ohjelmien, kuten Zalando Outlet Card- ja Zalando Plus -ohjelmien, järjestäminen
- ostosopimusten ja asiakaspalveluiden toteuttaminen, mukaan lukien toimitukset, maksujen käsittely, vaatimusten hallinta, johon voi kuulua palautuksien, valitusten ja takuutapausten käsittelyä
- viestien, ilmoitusten, uutiskirjeiden ja muiden suorien tiedotteiden välittäminen, mikäli se on kiinteä osa sopimusperusteisia tehtäviämme tai asiakkaan pyytämiä palveluja

Esimerkkejä

Zalando-kaupassa asiakas voi pyytää meiltä tietoja sähköpostitse loppuunmyytyjen tuotteiden saatavuudesta.

Sovellustemme avulla asiakas voi saada meiltä push-palvelun kautta tietoja tietyistä tapahtumista, tarjouksista ja muista aiheista.

Asiakkaan osallistuessa Zalando Loungen Online-Shopping-Club-ohjelmaamme hän saa säännöllisesti ajankohtaisia myyntikampanjoita koskevan Zalando Lounge -uutiskirjeemme.

- palveluidemme yleisen turvallisuuden, toimivuuden ja vakauden takaaminen, mukaan lukien hyökkäysten torjunta
- muiden kuin kaupallisten tiedotteiden välittäminen asiakkaalle koskien teknisiä, turvallisuusperusteisia ja sopimuskohtaisia aiheita (esim. petoksia koskevat varoitukset, tilin sulkeminen ja sopimusten muuttaminen)
- sopimusten välittäminen kauppa- ja myyntialustojemme, kuten Zalandon kumppaniohjelman tai Zalando Wardrobe -sivuston, puitteissa
- Zalandon arvostelien laatiminen, lunastaminen ja toimittaminen
- toimintojen ja arpajaisten toteuttaminen.

Ostosopimusten toteuttamiseen liittyvät maksut käsittelee Zalando Payments GmbH. Zalando käyttää maksujen käsittelyyn myös ulkoisten palveluntarjoajien palveluita. Tietoja ulkoisista maksupalvelujen tarjoajista löytyy kappaleesta [Kenelle asiakkaan tietoja luovutetaan?](#)

Oikeusperusteet:

Jos tarkoituksen pohjana on asiakkaan kanssa sovitun sopimuksen toteuttaminen tai asiakkaan pyytämien palveluiden järjestäminen, oikeusperusteena on GDPR-asetuksen

6 artiklan 1 kohdan b alakohta. Muussa tapauksessa oikeusperusteena on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta, jolloin yhtiömme oikeutetut edut ovat edellä mainittujen tarkoitusten perusteena.

2.2. Ostostenteon yksilöllistäminen

Käsitlemme asiakkaan tietoja sellaisten käytännöllisten ja hyödyllisten palveluiden tarjoamiseen, jotka vastaavat parhaiten asiakkaan tarpeita ja mielenkiinnon kohteita. Koska Zalando-kaupan valikoima kattaa satojatuhansia tuotteita ja tuhansia merkkejä, on välttämätöntä esitellä sen sisältö ja tuotevalikoima tarvekohtaisesti, jotta asiakas löytää juuri häntä kiinnostavat tuotteet. Tämä edellyttää tuotteiden ja sisältöjen merkittävyyden arvioimista käyttäjäkohtaisesti.

Käytämme Zalando-kaupassa tapahtuvan ostostenteon yksilöllistämiseen laite- ja käyttötietoja, joita tarkastelemme käyttöanalyysissä. Lisäksi käytämme laite- ja käyttötietoja, joita saamme mainoskumppaneiltamme asiakkaan käydessä Zalando-kaupassa. Jos asiakas on Zalando-kaupan vierailunsa aikana kirjautuneena sisään asiakastililleen, käytämme ostostenteon yksilöllistämiseen myös profiilitietoja, mielenkiinnon kohteiden määrittämiä ja ostotietoja. Kutsumme tällaista ostostenteon yksilöllistämistä verkko-optimoinniksi. Ainoastaan ostostenteon tällaisen yksilöllistämisen pohjalta pystymme esittelemään asiakkaalle sopivia hakutuloksia, tuote-ehdotuksia, tyyli- ja suosituksia ja muita sisältöjä, jotka todella vastaavat asiakkaan kiinnostuksen kohteita. Ilman ostostenteon tällaista yksilöllistämistä, jota tapahtuu nykyään monissa verkkokaupoissa vakiotoimintona, asiakkaalle sopivien tuotteiden haku olisi hankalampaa ja hitaampaa ja valikoimamme hyödyllisyys olisi asiakkaalle vähäisempi. Asiakkaalla on tietenkin mahdollisuus käyttää koko valikoimaamme ostostenteon yksilöllistämistä huolimatta. Ostostenteon yksilöllistämisen avulla näkyviin tulevat kuitenkin kullekin soveltuvat vaihtoehdot nopeammin.

Lisätietoja

Lisätietoja Zalandon verkkosivustoilla ja sovelluksissa käytettävistä ostostenteon yksilöllistämistavoista on koottu kohtaan "Ostostenteon yksilöllistäminen".

Lisätietoja Zalandon yksilöllistettyjen palvelujen toimintatavoista on nähtävissä kohdassa "Yksilöllistetyt palvelut".

Oikeusperusteet:

Asiakkaan tietojen käsittelyn oikeusperuste ostostenteon yksilöllistämisen puitteissa palveluiden yksilöllistämisen tarkoitukseen on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta. Oikeusperuste asiakkaan tietojen käsittelylle verkko-optimoinnissa on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta, jolloin oikeutetut etumme pohjautuvat edellä mainittuihin tarkoituksiin.

2.3. Tutkimus, koneoppiminen ja keinotekoinen äly

Käsitlemme asiakkailtamme keräämiämme tietoja, jotka on tarkoitettu tieteelliseen tutkimukseen, Zalandoille merkittäviin aiheisiin. Näitä ovat erityisesti koneellisen oppimisen, keinoälyn, luonnollisen kielen käsittelyn ja syväoppimisen tutkimusalueet. Zalandon suorittama tutkimus keskittyy verkko-ostosten tekoon liittyvien todellisten, arkipäiväisten ongelmien ratkaisemiseen, ja sen tarkoituksena on parantaa ja kehittää

olemassa olevaa palveluvalikoimaa. Siten voimme esimerkiksi kehittää sovelluksia, jotka pystyvät ehdottamaan asiakkaan kiinnostuksen kohteiden ja tarpeiden perusteella valittuja tuotteita, tunnistamaan tyylejä ja määrittelemään asiakkaan todellista kiinnostusta vastaavat tuotteet.

Otamme tällöin tietenkin huomioon yleisesti tunnustetut tieteellistä työtä koskevat tietosuojanormit. Tämä tarkoittaa myös sitä, että käsittelemme asiakkaan tietoja tutkimustarkoituksiin ainoastaan tiivistetyssä, anonymisoidussa tai pseudonymisoidussa muodossa esimerkiksi korvaamalla asiakkaan henkilökohtaisesti tunnistettavissa olevat tiedot muilla tiedoilla.

Lisätietoja

Lisätietoja aiheesta tiede ja tutkimus Zalandoilla on saatavissa [Zalando Research -yksiköltä](#). Yleiskuvauksen ajankohtaisista Zalando Researchin tutkimushankkeista voi hakea esiin [tästä](#).

Zalandon suorittaman tutkimuksen tarkoitukset ovat seuraavat:

- sellaisen koneellisen oppimistavan kehittäminen, joka mahdollistaa käyttäjien tarpeita ja mielenkiinnon kohteita koskevien arviointien, ennusteiden ja analyysien tekemisen
- teknisten ratkaisujen kehittäminen asiakkaiden todellisille ongelmille, joita osastomme ja muodintekijämme kohtaavat päivittäisessä työssään (esim. vaikeudet sopivien tuotteiden löytämisessä, väärin ostojen todennäköisyyden vähentäminen, kokojen määrittäminen)
- teknisten ratkaisujen kehittäminen liiketoiminnallisten ja logististen prosessien optimointiin
- sellaisten teknisten ratkaisujen kehittäminen, joilla pystytään parantamaan ja kehittämään edelleen ostostentien yksilöllistämistä ja petosten torjumista
- patenttien ilmoittaminen ja ammattilaistason artikkelien julkaiseminen
- osallistuminen tutkimusyhteisöjen toimintaan yksityisten ja akateemisten yhteistyökumppanien kanssa.

Esimerkki

Zalando-kaupan kenkien kokosuositusten perustana käytetään koneellista algoritmia, jonka Zalando Research on kehittänyt. Oppimisalgoritmin kehittämiseksi Zalando Research on analysoinut kenkätilauksiin liittyviä ostotietoja, koosta johtuvia palautuksia ja eri valmistajien kokotietoja. Niiden pohjalta on kehitetty kenkien valintaa varten älykäs koonsuositusmenettely, jolla voidaan ennustaa, mikä kenkämalli on liian suuri ja mikä liian pieni.

Oikeusperuste:

Oikeusperuste asiakkaan tietojen käsittelylle edellä kuvattuja tutkimustarkoituksia varten on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta, jolloin oikeutetut etumme pohjautuvat edellä mainittuihin tarkoituksiin.

2.4. Petosten ennalta ehkäiseminen, maksutapojen valitseminen ja luottokelpoisuuden tarkistaminen

Petosten ennalta ehkäiseminen

Tietoturvaan kohdistuvien riskien vähentämiseksi palveluidemme käyttäjien tiedot siirretään salattuina. Tämä pätee sekä tilauksiin että asiakastilille kirjautumiseen. Tällöin käytetään SSL-koodausjärjestelmää (Secure Socket Layer). Salauksen ansiosta ulkopuoliset tahot eivät pysty näkemään tietoja. Lisäksi suojaudumme ulkoisilta hyökkäyksiltä käyttämällä erityisiä turvatekniikoita, joilla valvomme järjestelmiämme jatkuvasti ja tunnistamme ja havaitsemme poikkeavuudet välittömästi. Lisäksi olemme suojanneet järjestelmämme teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä asiakastietojen katoamista, tuhoutumista, luvaton käyttöä, muuttamista ja valtuuttamattomien henkilöiden toimesta tapahtuvaa levittämistä vastaan. Haluamme pitää valtuuttamattoman käytön riskin niin pienenä kuin mahdollista, onhan asiakkaan tietojen turvallisuus meille ensiarvoisen tärkeä asia. Emme kuitenkaan voi täysin taata kaikenkattavaa suojausta – kuten eivät voi muutkaan yritykset.

Lisäksi käytämme teknisiä ja manuaalisia menetelmiä petosten ennalta ehkäisemiseen, jotta käyttäjien tiedot olisivat turvassa väärinkäyttöiltä, erityisesti petollisessa tarkoituksessa tehtäviltä tilauksilta. Tätä varten Zalando Payments GmbH kokoaa salanimen alle tilauksen yhteydessä asiakkaan laite- ja käyttötiedot (myös IP-osoitteen, tunnisteen, toimintatavat), ostotiedot, maksutiedot (myös osoitteen ja ulkoisista asiakasrekistereistä saatavat luottokelpoisuustiedot) sekä asiakkaan profiilitietojen muutoshistorian (esim. milloin viimeksi toimitusosoitetta on muutettu) ja analysoi nämä tiedot. Sitten se vertaa tietuetta asiakkaan aikaisempiin käyttö- ja tilaustapoihin. Lisäksi se vertailee tietoja yleisiin tietueisiin, jotka ovat peräisin kaikista Zalandon (myös Zalando-yritysryhmän muiden yritysten) kautta tehdyistä petollisista tai epäilyttäviistä tilauksista. Tämän vertailun tarkoituksena on tunnistaa petosmalli ja estää petokset ja identiteettivarkaudet vertaamalla tietoja kyseiseen malliin. Mikäli petoksen todennäköisyys on analyysimme perusteella erittäin suuri, voimme joskus peruuttaa tilauksia tai sulkea tilejä minimoimaan petollisten tilausten riskin ja suojaamaan käyttäjiä, joiden tilit on mahdollisesti kaapattu.

Asiakastilille rekisteröitymisen jälkeen Zalando Payments GmbH ilmoittaa toimeksiannostamme asiakkaan nimen ja tämän profiiliin syötetyt osoitetiedot ulkoisiin asiakasrekistereihin. Tämän tarkoituksena on varmistaa, että asiakas on todellakin saavutettavissa hänen ilmoittamastaan osoitteesta ja kirjoilla siinä. Tyypillisiä merkkejä petollisesta käyttäytymisestä – yleensä näitä merkkejä on havaittavissa useita yhdessä – ovat seuraavat:

- asiakkaan toimitusosoitetta on muutettu hieman ennen tilauksen antamista ja/tai se sijaitsee alueella, jolla petosriski on normaalia suurempi
- tilaus on erityisen suuri ja/tai sisältää tuotteita, joiden kysyntä on sillä hetkellä erittäin voimakasta ja/tai se tehdään kyseiselle alueelle epätavalliseen kellonaikaan (esim. yöllä)
- tilauksessa halutaan käyttää laskutusta tai suoraveloitusta

- ennen tilauksen tekemistä asiakkaan tilille on yritetty kirjautua useamman kerran virheellisesti siten, että on aihetta epäillä automatisoitua toimintoa käytetyn
- asiakastiliä käytetään epäilyttävästä IP-osoitteesta
- asiakastiliä käytetään tuntemattomalla tai epäilyttävällä laitteella.

Mikäli turvajärjestelmämme olettaa, että kyseessä on petoksen yritys tai lisääntynyt petosriski, tapaus ohjataan Zalandon petostiimille yksilöllistä tarkastusta varten. Sen jälkeen ryhdytään petosriski huomioon ottaen sopiviin torjuntatoimenpiteisiin (esim. asiakastilin käyttö estetään väliaikaisesti tai tarjottuja maksutapoja rajoitetaan).

Petoksien välttämiseksi voidaan joissakin maissa käyttää yritysten Risk.Ident GmbH, Am Sandtorkai 50, 20457 Hamburg tai Threatmetrix 160 W. Santa Clara St., Suite 1400, San Jose, California 95113 USA (Privacy Shield -sertifioitu) palveluja. Tällä hetkellä palveluja käytetään Ranskassa, Alankomaissa ja Saksassa.

Nämä palveluntarjoajat keräävät ja käsittelevät evästeiden ja muiden seurantatekniikoiden avulla tietoja käyttäjän käyttämästä päätelaitteesta ja muita tietoja verkkosivuston käytöstä. Tietoja ei kohdisteta johonkin tiettyyn käyttäjään.

Verkkosivustollamme tehdyn tilauksen puitteissa haemme palveluntarjoajien tietokannasta käyttäjän päätelaitetta koskevan riskianalyysin. Tämä petoksen todennäköisyyden riskianalyysi käsittää muun muassa sen, että onko päätelaite tullut eri palveluntarjoajien kautta, vaihtuuko päätelaitteen georeferenssi usein, kuinka monta transaktiota päätelaitteella on tehty ja onko käytetty välityspalvelinyhteyttä.

Oikeusperuste:

Jos asiakkaan tietojen käsittelyn perusteena on petoksen estäminen asiakkaan kustannuksella, oikeusperusteena on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta. Muilta osiin asiakkaan tietojen käsittely tapahtuu GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohdan perusteella, jolloin sen perustana ovat meidän ja muiden käyttäjien oikeudet edut liittyen petosten tunnistamiseen ja estämiseen ja rangaistavien tekojen selvittämiseen.

Maksutapojen valitseminen

Ennen ostosta varten käytettävissä olevien maksutapojen näyttämistä Zalando Payments GmbH suorittaa riskianalyysin ja huomioi tilauksen Zalandoille aiheuttamat kokonaiskustannukset. Riskianalyysin suorittamiseen käytetään asiakkaan siihen astisia ostotietoja, maksutietoja, luottokelpoisuustietoja, maksukäyttäytymiseen liittyviä tietoja ja profiilitietoja (esim. etu- ja sukunimi, toimitus- ja laskutusosoitteet, sähköpostiosoite ja syntymäaika). Analysointi ja arviointi tapahtuvat automaattisesti käyttäen tilastollisesti saatuja arvoja, jotka koskevat maksamatta jättämiseen liittyvää riskiä tarjoamiemme maksutapojen osalta. Riskianalyysin puitteissa Zalando Payments GmbH välittää asiakkaan tiedot myös ulkoisiin asiakastietorekistereihin saadakseen niistä yleisiä tietoja maksutapakohtaisista, maksamatta jättämiseen liittyvistä arvioinneista (esim. asiakkaan osoitetietojen uskottavuus ja ajankohtaisuus) sekä yksittäisissä tapauksissa myös luottokelpoisuustietoja, kuten tietoja avoinna olevista laskuista ja tekijöistä, joista voidaan välittömästi päätellä maksamatta jättämisen vaara (esim. maksukyvyttömyystilanne tai pyydetty maksuajan pidennys johtuen

maksukyvyttömyydestä). Se, mitä luottokelpoisuustietoja tarkalleen ottaen huomioidaan riskianalyyssissä, voi vaihdella maakohtaisesti.

Huomautus

Maakohtaisia tietoja riskianalyyssissä kulloinkin käytettävistä asiakastietorekistereistä ja luottokelpoisuustiedoista on nähtävissä kohdassa "[Maakohtaiset tiedot](#)".

Tarjottavien maksutapojen ratkaisussa otetaan huomioon myös kyseisen maksutavan Zalandoille aiheuttamat kokonaiskustannukset sekä maksutavan käytettävyys kyseisessä maassa. Voi olla mahdollista, että emme tarjoa enää tiettyjä, meille suuria kustannuksia, riskejä tai palautusosuuksia aiheuttavia maksutapoja asiakkaille, jotka palauttavat ostoksia keskimääräistä useammin (esim. palautusosuuden ollessa enemmän kuin noin 70 %) tai tekevät erittäin pieniä tilauksia. Käytettävissä olevien maksutapojen mukauttamisella saavutetaan pienemmät palautusosuudet, mikä on kestävämpää ja taloudellisempää. Samalla asiakkaamme voivat edelleen käyttää palvelujamme, sillä jokaisella asiakkaalla tarjotaan vähintään yksi mahdollinen maksutapa, jolla ostoksen voi tehdä.

Maksamatta jättämisen riski arvioidaan yksittäin jokaisen maksutavan osalta arviointeihin perustuvan arvon pohjalta. Jos riskianalyyssin tulokset ovat positiivisia, asiakkaan käytettävissä ovat kaikki tarjoamamme maksutavat. Muussa tapauksessa tarjoamme asiakkaalle vain tiettyjä maksutapoja. Tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa tietyn maksutavan käytettävyyteen, ovat esimerkiksi seuraavat:

- Sellainen nimen ja osoitteen yhdistelmä, jota ei löydy. Näin voi käydä kirjoitusvirheiden, muutosten, vihkimisten ja kuntajaotuksen muutosten yhteydessä.
- Asiakas on syöttänyt laskutusosoitteesta poikkeavan toimitusosoitteen, pakettiaseman tai yrityksen osoitteen.
- Asiakkaalla on vielä maksamattomia laskuja.
- Tietyn maksutavan yhteydessä on ilmennyt aikaisemmin maksuhäiriöitä.

Riskianalyysi ei johda siihen, etteikö asiakkaalle tarjottaisi mitään maksutapaa. Jos asiakas ei hyväksy hänelle tarjottuja maksutapoja, hänen tulee ilmoittaa siitä meille kirjallisesti kirjeitse tai sähköpostitse osoitteeseen tietoturva@zalando.fi. Tämän jälkeen tarkistamme päätöksen uudelleen asiakkaan mielipiteen huomioon ottaen.

Oikeusperuste:

Henkilötietojesi käsittelyn oikeudellinen peruste on yleisen tietosuojasetuksen artikla 6 (1) oikeutettujen etujemme toteuttamiseksi luottoriskien välttämiseksi.

Peruuttamista koskeva huomautus

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa mahdollisesti antamansa suostumus, joka koskee luottokelpoisuustietojen tiedustelemista maksutapojen valitsemista varten.

Lisätietoja on nähtävissä kohdassa "[Mitä tietosuojaoikeuksia asiakkaalla on?](#)".

Luottotietotarkastus

[Riskianalyysin](#) lisäksi Zalando Payments GmbH käsittelee asiakkaan tietoja automaattisella luottokelpoisuustarkistuksella ennen kuin asiakkaalle näytetään ostoa varten valittavissa olevat maksutavat. Tällä tarkistuksella pyritään estämään maksujen saamatta jääminen ja takaamaan meidän turvallisuutemme, koska sen avulla pystytään tunnistamaan petosyrityksiä ja muita rangaistavia tekoja.

Niiden tietojen lisäksi, joita Zalando Payments GmbH:lla jo on, otetaan huomioon myös ulkoisista asiakastietorekistereistä saatavat luottokelpoisuustiedot pisteytysarvojen muodossa. Pisteytysarvot ovat tilastoihin pohjautuvia arvioituja arvoja tietyn henkilön tulevien maksuhäiriöiden riskiä koskien, ja ne ilmoitetaan lukuarvoina, kuten prosentteina. Tätä tarkoitusta varten Zalando Payments GmbH välittää toimeksiannostamme luottokelpoisuustarkistukseen tarvittavat henkilötiedot (tavallisesti nämä ovat asiakkaan etu- ja sukunimi, osoite ja mahdollisesti syntymäaika) ulkoiselle asiakastietorekisteriä pitävälle taholle. Myös osoitetiedot saatetaan ottaa huomioon pisteytysarvon laskennassa. Asiakastietorekisteriä pitävä taho käyttää luovuttamiemme tietoja arvioidessaan matemaattis-tilastollisen menetelmällä asiakkaan luottokelpoisuuden kunkin tilauksen osalta.

Huomautus

Tietoja asiakkaan maassa luottokelpoisuustarkistukseen käytettävistä asiakastietorekistereistä on nähtävissä kohdassa "[Maakohtaiset tiedot](#)". Jos siinä ei ole ilmoitettu asiakkaan omaa maata, emme suorita luottokelpoisuustarkistuksia hänen maassaan.

Riippuen siitä, ovatko luottokelpoisuustarkistuksen tulokset positiivisia vai negatiivisia, asiakkaalle näytetään sopivia maksutapoja, joiden avulla hän pystyy jatkamaan ostostentekoa ja suorittamaan sen loppuun.

Jos asiakas ei hyväksy tätä, hän voi ilmoittaa siitä meille kirjallisesti kirjeitse tai sähköpostitse osoitteeseen tietoturva@zalando.fi. Tämän jälkeen tarkistamme päätöksen uudelleen asiakkaan mielipiteen huomioon ottaen.

Oikeusperuste:

Edellä kuvatun luottokelpoisuustarkistuksen oikeusperuste on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan b alakohta, koska sen toteuttaminen edellyttää tiettyjä sopimuksen tekemistä edeltäviä toimenpiteitä. Muilta osiin asiakkaan tietojen käsittely tapahtuu GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohdan perusteella, jolloin sen perustana ovat meidän ja muiden käyttäjien oikeutetut edut liittyen maksujen saamatta jäämisen välttämiseen, petosten tunnistamiseen ja estämiseen ja rangaistavien tekojen selvittämiseen.

2.5. Avointen saatavien tietojen toimittaminen perintätoimistoille

Jos et maksa avoimia laskuja toistuvista muistutuksista huolimatta, voimme toimittaa perintäpalvelun tilaamiseen tarvittavat tiedot perintätoimistolle avointen saatavien perintää varten. Vaihtoehtoisesti voimme luovuttaa avoimen saatavan perintätoimistolle, joka voi sitten vaatia saatavan omissa nimissään. Tiedot maassasi perintään käytettävistä yrityksistä löytyvät kohdasta "[Maakohtaiset tiedot](#)".

Oikeusperuste:

Oikeusperuste tietojen toimittamiseen kolmannelle osapuolelle perintää varten on GDPR-asetuksen 6 art. 1 b kohta; tietojen toimittaminen saatavien myynnin yhteydessä tapahtuu GDPR-asetuksen 6 art. 1 f kohdan perusteella.

2.6. Mainonta, markkinatutkimus ja tietoanalyysit

Käytämme asiakkaan tietoja myös tietoanalyysijä, mainontaa ja markkinatutkimusta varten. Tässä yhteydessä tarkoitukset ovat erityisesti

- asiakkaiden jakaminen eri kohde- ja käyttäjäryhmiin markkinatutkimuksen puitteissa (käyttäjäsegmentointi)
- eri kohderyhmien ja niiden toimintatapojen ja ostokiinnostuksen kartoittaminen
- käyttäjien demografiaa, mielenkiinnon kohteita sekä osto- ja toimintatapoja koskevien tietojen saaminen sekä näiden tietojen markkinoiminen niiden mainospalveluiden puitteissa, joita tarjoamme kolmansille osapuolille
- muodin ja verkkomyynnin alalla ilmenevien suuntausten tunnistaminen ajoissa
- mainosten esittäminen vakioasiakkaille
- suoramainonnan toteuttaminen esim. uutiskirjeiden muodossa
- mainonnan suunnittelu, toteuttaminen ja onnistumisen seuraaminen kulloisenkin kohderyhmän perusteella (yksilöllistetty mainonta)
- sen kartoittaminen, miten palvelujamme käytetään (käyttöanalyysi)
- edellä mainittujen tietojen markkinointi mainosasiakkaille suunnattujen mainospalveluiden puitteissa.

Tiedoksi

Zalando tarjoaa mainospalveluita myös Zalando Marketing Services GmbH:n kautta. [Linkki Zalando Marketing Services GmbH:n verkkosivustolle](#)

Käyttötarkoituksesta riippuen voimme käyttää tallentamiamme tietoja tietoanalyysiin. Esimerkiksi käyttäjien ostokäyttäytymisen analysointiin käytämme yhdistettyjä (yhteen koottuja), tilastollisia ja anonymisoituja profiilitietoja (joiden perusteella tunnistaminen on tehty mahdolliseksi) tai sellaisia tietoja, jotka voidaan määrittää jollekin henkilölle vain välikäsien kautta (pseudonymisoidut profiilitiedot) ja osto-, laite- ja käyttötietoja. Näin pystymme ymmärtämään ja analysoimaan ostotoimintoja tietoanalyysien avulla. Siten pystymme muodostamaan

näkemyksen käyttäjiemme yleisistä toimintatavoista anonyymien tai pseudonymisoitujen tietojen perusteella.

Käsitlemme asiakkaan tietoja etujamme koskevan arvioinnin pohjalta puolustaaksemme omia oikeutettuja etujamme tai ulkopuolisen tahon (esim. mainoskumppanit tai kauppiat, jotka osallituvat Zalandon kumppaniohjelmaan) oikeutettuja etuja. Zalandon tai ulkopuolisen tahon oikeutettu etu tiedonkäsittelyssä riippuu kulloisestakin käyttötarkoituksesta, mutta se on kuitenkin aina luonteeltaan kilpailuun tai talouteen liittyvä, ellei toisin ilmoiteta.

Oikeusperuste:

Jos tietojen käsittely edellä kuvattuihin tarkoituksiin tapahtuu asiakkaan suostumuksella, on oikeusperusteena on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan a alakohta (suostumus). Muilta osin tiedonkäsittelyn oikeusperusteena on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta, jolloin oikeutetut edut ovat edellä mainittujen tarkoitusten perusteena.

2.7. Tuotteiden ja teknologian kehittäminen

Käytämme asiakkaan tietoja tuotteiden ja teknologian kehittämiseen, myös yksilöllistettyjen palveluiden kehittämiseen ja parantamiseen. Tällöin käytämme yhteen liitettyjä, pseudonymisoituja tai anonymisoituja tietoja sekä myös koneellisia oppimisalgoritmeja, joita saamme tutkimuksestamme, jonka avulla pystymme määrittämään arviointeihin perustuvia arvoja ja laatimaan ennusteita ja käyttäjiemme kiinnostuksen kohteita koskevia analyysejä. Siten voimme esimerkiksi kehittää sovelluksia, jotka pystyvät ehdottamaan asiakkaan kiinnostuksen kohteiden ja tarpeiden perusteella valittuja tuotteita, tunnistamaan tyylejä ja määrittelemään asiakkaan todellista kiinnostusta vastaavat tuotteet. Tuotteiden ja teknologian kehittämiseen tarkoitettu tietojen käsittely tapahtuu erityisesti seuraavia tarkoituksia varten:

- yksilöllistettyjen palveluiden ja tietoanalyyseissä, mainonnassa ja yksilöllisessä ostostenteossa käytettävien tekniikoiden kehittäminen ja parantaminen
- tekniikoiden ja konseptien kehittäminen tietoturvallisuuden parantamiseksi, petosten estämiseksi ja tietosuojaan lisäämiseksi esim. pseudonymisointi-, salausta ja anonymisointitekniikoita käyttäen
- ohjelmistoratkaisujen kehittäminen ja testaaminen vaadittavien liiketoiminnallisten ja logististen prosessien optimointiin.

Oikeusperuste:

Oikeusperuste asiakkaan tietojen käsittelylle tuotteiden ja teknologian kehittämistarkoituksia varten on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta, jolloin oikeutetut etumme pohjautuvat edellä mainittuihin tarkoituksiin.

2.8. Liiketoiminnan ohjaaminen ja optimoiminen

Me välitämme ja käsitlemme asiakkaan tietoja tarvittaessa hallinnollisia ja logistisia prosesseja varten, Zalando-yritysryhmän sisäisten liiketoimintaprosessien optimoimiseksi, niiden muokkaamiseksi tehokkaammiksi ja oikeudellisesti varmemmiksi

sekä sopimusperusteisten ja lakisääteisten velvollisuuksiemme (esim. kaupp- ja verolaeissa säädettyjen säilytysvelvoitteiden) täyttämiseksi. Zalando-yritysryhmän sisällä käytetään yhteisesti monia järjestelmiä ja tekniikoita. Siten se pystyy tarjoamaan edullisempia, turvallisempia, yhtenäisempiä ja paremmin yksilöllistettyjä palveluita. Tästä syystä Zalando-yritysryhmän eri yritykset saavat pääsyn asiakkaiden tietoihin, jos se on välttämätöntä tässä tietosuojailmoituksessa mainittujen tarkoituserien täyttämiseksi.

Esimerkkejä

- Kun asiakas kirjautuu asiakastilinsä (palveluntarjoaja: Zalando SE) kautta Zalon-palveluun (palveluntarjoaja: Zalando Fashion Entrepreneurs GmbH), Zalando SE antaa Zalando Fashion Entrepreneurs GmbH:lle mahdollisuuden tarkastella vaadittavassa laajuudessa kyseiselle asiakastilille tallennettuja tietoja. Näin se voi hyödyntää profiili- ja yhteystietoja ilman, että asiakkaan tarvitsee syöttää niitä uudelleen. Zalonin pukeutumisneuvoja käyttää sitten asiakkaan tilaustietoja neuvonnassa.
- Jos asiakas ottaa yhteyttä Zalandon asiakaspalveluun, hänen tiedustelunsa ohjataan edelleen Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG:lle, jossa se käsitellään. Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG on Zalando-yritysryhmän sisällä se taho, joka vastaa asiakaspalvelusta saksankielisellä alueella. Jos asiakkaan asian käsittely sitä vaatii, Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG:n asiakaspalvelun työntekijä voi käyttää asiakkaan tietoja, jotka on tallennettu muun Zalando-yrityksen arkistoon. Tällaisia tietoja voivat olla mm. tilaustiedot (esim. palautusta koskevissa tiedusteluissa).

Tietojen käsittely liiketoiminnan ohjaamiseen ja optimointiin käsittää lisäksi esimerkiksi seuraavat käyttötarkoitukset:

- asiakaspalveluiden toteuttaminen ja parantaminen
- rangaistavien tekojen estäminen ja selvittäminen
- tietoteknisten järjestelmiemme turvallisuuden ja toimivuuden takaaminen.

Oikeusperusteet:

Oikeusperuste asiakkaan tietojen käsittelylle liiketoiminnan ohjaamista ja optimoimista varten on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta, jolloin oikeutetut etumme pohjautuvat edellä mainittuihin tarkoituksiin. Jos käsittelemme asiakkaan tietoja lakisääteisten vaatimusten, kuten verolaissa säädettyjen säilytysvelvollisuuksien ja rahanpesuun liittyvien tarkastusten, vuoksi, oikeusperusteena on GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan c alakohta.

2.9. Perusteena asiakkaan suostumus

Jos asiakas on antanut meille suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn, tämä suostumus on tietojen käsittelymme ensisijainen peruste. Se, mitä hänen tiedoistaan käsittelemme suostumuksen perusteella, riippuu suostumuksessa mainitusta tarkoituksesta. Tyypillisiä tarkoituksia ovat esimerkiksi seuraavat:

- uutiskirjeen tilaaminen
- osallistuminen kyselyihin ja markkinatutkimusprojekteihin
- erityisen arkaluontoisten tietojen käsittely, kun tiedoista ilmenee asiakkaan poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai maailmankatsomuksellinen vakaumus tai terveydentila
- asiakkaan ja esimerkiksi palvelupuhelimen välisten puhelinkeskustelujen tallentaminen
- asiakkaan tietojen luovuttaminen ulkopuoliselle taholle tai Euroopan unionin ulkopuoliseen maahan
- luottokelpoisuustarkistuksen suorittaminen (jos se ei ole välttämätön sopimuksen toteuttamista tai sopimusta edeltävien toimenpiteiden suorittamista varten).
- Olinpaikkatietojesi käsittely Google Mapsin kautta tietyissä tapauksissa, kun haluamme tarjota esimerkiksi tietoja tilauksesi lähimmästä noutopaikasta.

Peruuttamista koskevat huomautukset

Asiakas voi peruuttaa milloin tahansa aiemmin antamansa suostumuksen esim. sähköpostitse, kirjeitse tai faksitse, jolloin se alkaa vaikuttaa tulevaisuuden osalta.

Jos kulloinkin palvelu tukee tätä toimintoa, asiakas voi mukauttaa suostumustaan uutiskirjeiden ja muiden tiedotteiden vastaanottamisen osalta preferenssikeskuksessa. Linkkipreferenssikeskukseen löytyy jokaisesta uutiskirjeestä. Lisäksi jokaisessa uutiskirjeessä on vastaava perusmislinkki.

Lisätietoja on nähtävissä kohdassa "[Mitä tietosuojaoikeuksia asiakkaalla on?](#)"

2.10. Muut tarkoitukset

Jos tietosuojalaki sen sallii, voimme käyttää asiakkaan tietoja ilman hänen suostumustaan myös uusiin tarkoituksiin, kuten tietoanalyysien toteuttamiseen ja palveluidemme ja sisältöjemme jatkokehittelyyn. Tällöin edellytyksenä on, että tällaiset uudet tarkoitukset, joihin tietoja halutaan käyttää, eivät olleet tiedossa vastaavien tietojen keräämisen ajankohtana tai eivät olleet tuolloin vielä aavistettavissa ja että uudet tarkoitukset ovat yhdenmukaisia niiden tarkoitusten kanssa, joita varten vastaavat tiedot alunperin kerättiin. Esimerkiksi lainsäädännön ja teknologian kehittyminen ja uudenlaiset liiketoimintamallit ja palvelut voivat johtaa uusien käsittelytarkoitusten syntyymiseen.

3. Yksilöllistetyt palvelut

Yksilöllistettyjen toimintojen ja palveluiden kehittäminen ja tarjoaminen asiakkaillemme on meille ensisijaisen tärkeitä. Luomme asiakkaillemme paikasta, ajasta ja käytettävistä laitteista riippumatta yksilöllisen ostokokemuksen ja asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin räätälöidyn valikoiman. Asiakkaan tietojen käsittely palveluiden yksilöllistämiseen on meille Zalandaalla siten olennainen osa toimintaamme.

Esimerkkejä

- Jos asiakas laatii Zalando-sovelluksessa matkoilla ollessaan toivelistan, hän voi tarkastella ja työstää sitä vielä myöhemmin Zalandon verkkosivustolla.
- Asiakkaan etsiessä tuotteita Zalando-verkkosivustolla tallennamme näitä hakutietoja. Siten pystymme tuomaan asiakkaan hakiessa tuotteita Zalando-verkkosivustolla ensin näkyvin tulokset, jotka ovat asiakkaalle todennäköisesti erityisen kiinnostavia.
- Kun asiakas siirtää tuotteen ostoskoriin, pystymme ilmoittamaan hänen aikaisempien tilaustensa ja palautustensa perusteella sopivaa kokoa koskevan suosituksen.
- Jos asiakas on tilannut uutiskirjeemme, voimme esitellä hänelle tuotteita, jotka ovat linjassa hänen siihenastisten tilaustensa kanssa.
- Otamme myös huomioon aikaisemmat tilauksesi suositellessamme sinulle uusia tuotteita, jotka saattavat vastata haluamiasi tuotteita.

3.1. Mitä ovat yksilöllistetyt palvelut?

Yksilöllistettyjen palveluiden avulla pystymme tarjoamaan asiakkaalle parempia, käytännöllisempiä ja turvallisempia palveluita. Tätä tarkoitusta varten käytämme asiakasta koskevia jo tallennettuja tietoja, joista päättelemme asiakkaan tarpeita ja mielenkiinnon kohteita. Tätä taustaa vasten kykenemme tarjoamaan asiakkaalle sopivia sisältöjä, jotka vastaavat paremmin hänen tarpeitaan ja mielenkiinnon kohteitaan. Asiakkaalla on tietenkin mahdollisuus käyttää edelleen koko valikoimaamme. Yksilöllistämisen ansiosta asiakas näkee hänelle sopivimmat sisällöt kuitenkin nopeammin, tai sisällöt esitellään erityisesti hänelle (esim. yksilöllisten tuotesuosittelujen muodossa).

3.2. Mihin tarvitaan asiakastiliä?

Useimmat yksilöllistetyistä palveluistamme vaativat asiakastilin avaamista, jotta pystymme tallentamaan asiakkaasta kerättäviä tietoja keskusarkistoon.

3.3. Mitä tietoja tallennetaan asiakastilille?

Asiakastilille tallennetaan asiakasta koskevia tietoja, kuten asiakasnumero (engl. "CustomerID"). Asiakasnumero on sattumanvaraisesti luotu numerosarja, joka ei sisällä henkilötietoja. Asiakkaan tiedot liitetään asiakasnumeroon, jotta asiakas osataan yhdistää oikeaan asiakastiliin. Lisäksi asiakasnumero toimii salanimenä.

3.4. Mitä tietoja käytetään yksilöllistämiseen?

Yksilöllistettyjen sisältöjen valinta tapahtuu tavallisesti kaikkien asiakastilille tallennettujen tietojen perusteella.

Jos tähän käytetään laite- ja käyttötietoja, joita ei ole tallennettu asiakastilille, niitä käytetään kulloistakin yksilöllistämistä varten ainoastaan pseudonymisoidussa muodossa (siis esim. yhdessä asiakasnumeron kanssa, mutta ei yhdessä asiakkaan

nimen tai muiden välittömästi tunnistettavissa olevien tietojen kanssa) toiminnon käytön ajaksi.

Seuraavia **ei** käytetä:

- Luottokelpoisuustiedot
- Toimintojen käytön ja kyselyiden yhteydessä ilmoitettavat tiedot
- Työpaikkahakemukset
- Tiedotteet (esim. asiakaspalvelusta lähetettävät).

3.5. Asiakkaan valinnanmahdollisuudet

Asiakas voi tarkastella milloin tahansa useimpia tietoja, joita olemme tallentaneet hänen asiakastililleen. Tarvittaessa hän voi myös muokata näitä tietoja ja siten vaikuttaa yksilöllistämiseen valitsemalla mieluiset asetuksensa.

Jos yksilöllistäminen perustuu laite- ja käyttötietoihin, asiakas voi estää näiden tietojen keräämisen deaktivoimalla kyseisten tietojen jäljitystyökalujen avulla tapahtuvan keräämisen. Tällöin on kuitenkin huomattava, että sen jälkeen hän saa vähemmän tai ei lainkaan yksilöllisiä sisältöjä ja palveluja. On myös huomattava, että yksilöllistettyihin palveluihin käytettäviä tietoja tarvitaan myös muihin tarkoituksiin (kuten palveluidemme tarjoamiseen). Niihin käytettävien tietojen kerääminen ei siis lopu deaktivoinnilla. Asiakkaalle näytettävä mainos ei sitten kuitenkaan ole yksilöllistetty.

4. Tietoja verkkosivustoista ja sovelluksista

Käytämme asiakkaan tietoja Zalandon verkkosivustojen ja sovellusten tarjoamiseen. Näiden palveluiden käytössä tarvittavien laite- ja käyttötietojen lisäksi käsiteltävien tietojen tyyppi ja käsittelytarkoitukset riippuvat erityisesti siitä, miten asiakas käyttää palveluissamme tarjottavia toimintoja ja palveluita. Lisäksi käytämme palveluidemme käyttöön tarvittavia tietoja saadaksemme selville, miten verkkotarjontaamme käytetään. Hyödynnämme näitä tietoja ostostenteon yksilöllistämässä, palveluidemme parantamisessa sekä yksilöllisen mainonnan luonnissa.

4.1. Palveluntarjoaja

Kustakin palvelusta vastuussa oleva palveluntarjoaja on nähtävissä kulloisenkin verkkosivuston tai sovelluksen Yritystiedot-osiosta.

4.2. Mitä tietoja kerätään?

Keräämme periaatteessa kaikki tiedot, jotka asiakkaat ilmoittaa meille suoraan palveluidemme kautta.

Laite- ja käyttötiedot

Jokaisen palvelimemme ja tietokantojemme käyttökerran yhteydessä tarvitaan laite- ja käyttötietoja, jotka kirjataan nk. palvelinten lokitiedostoihin. Niiden sisältämä IP-osoite

anonymisoidaan nopeasti kulloisenkin käyttökerran jälkeen, kun vastaavan verkkosivuston toiminnallisuuden ylläpitäminen ei ole enää välttämätöntä.

Keräämme myös laitekohtaisen tunnistenumeron (esim. nk. "mainostunnisteen", jos käytössä on Android- tai Apple-laite). Tämän laitetunnisteen määrittää laitteen käyttöjärjestelmän valmistaja, ja sitä voivat lukea ja käyttää verkkosivustot ja sovellukset asiakkaan käyttötapoihin perustuvien sisältöjen esittelemiseksi. Jos tämä ei ole toivottavaa, toiminto voidaan estää selaimen asetuksista tai laitteen järjestelmäasetuksista milloin tahansa.

Sisäänkirjautuminen

Määritämme käyttäjille, jotka rekisteröityvät asiakastilin tai muun palvelun käyttäjäksi, salasanasuojatun henkilökohtaisen käyttömahdollisuuden. Jos asiakas ei kirjaudu ulos kirjaututtuaan sisään sisäänkirjautumistiedoillaan, hän pysyy automaattisesti kirjautuneena sisään useimmissa palveluissamme. Palvelun tyypistä riippuen tällöin käytetään eväste- tai muuta vastaavaa tekniikkaa. Tämä toiminto mahdollistaa palvelumme jonkin osan käytön myös kirjautumatta uudelleen joka kerta sisään. Turvallisuussyistä asiakasta pyydetään kuitenkin syöttämään salasansa vielä kerran siltä varalta, että hänen on muutettava profiilitietojaan tai että hän haluaa tehdä tilauksen. Lisätietoja on nähtävissä kohdassa "Yksilöllistetyt palvelut".

Sosiaalisen median liitännäiset

Palveluissamme saatetaan käyttää useasta eri sosiaalisesta verkostosta peräisin olevia sosiaalisen median liitännäisiä (jäljempänä "liitännäiset"). Näiden liitännäisten avulla asiakas voi jakaa sisältöjä ja suositella edelleen tuotteita. Liitännäiset ovat yleensä deaktivoituja eivätkä siis välitä tietoja. Liitännäiset voidaan aktivoida painamalla vastaavaa painiketta (esim. "Aktivoi sosiaaliset mediat"). Ne voidaan ottaa pois käytöstä napsauttamalla samaa painiketta uudelleen. Kun liitännäiset on aktivoitu, asiakkaan verkkoselain muodostaa suoran yhteyden kulloisenkin sosiaalisen verkoston verkkoselaimeen. Kyseinen sosiaalinen verkosto välittää liitännäisen sisällön suoraan asiakkaan verkkoselaimeen, joka yhdistää sen yhtiömme verkkosivustoon. Liitännäisten linkittämisen avulla kulloinenkin sosiaalinen verkosto saa tiedon, että asiakas on avannut verkkosivustomme vastaavan sivun, jonka jälkeen se voi kerätä asiakkaan laite- ja käyttötiedot. Jos asiakas on kirjautunut sisään sosiaaliseen verkostoon, tämä pystyy yhdistämään asiakkaan käynnin myös kulloisenkin sosiaalisen verkoston tiettyyn asiakastiliin. Jos asiakas on vuorovaikutuksessa liitännäisten kanssa esimerkiksi painamalla Facebookin "Tykkään"-painiketta tai kirjoittamalla kommentin, asiakkaan selain välittää vastaavat tiedot suoraan sosiaaliseen verkostoon, jonne ne tallentuvat. Facebookin suorittaman tiedonkeruun tarkoitus, tietojen käyttö ja jatkokäsittely sekä asiakkaan tähän liittyvät oikeudet ja asetusratkaisut yksityisyyden suojaamiseksi on selostettu kulloisenkin sosiaalisen verkoston tai verkkosivuston tietosuojailmoituksessa. Tähän liittyvät linkit on esitetty jäljempänä. Vaikka asiakas ei olisi kirjautunut sisään sosiaalisiin verkostoihin, verkkosivustot, joilla on aktiivisia sosiaalisia liitännäisiä, voivat lähettää tietoja kyseisiin verkostoihin. Aktiivinen liitännäinen asettaa jokaisen verkkosivuston avaamisen yhteydessä tunnisteella varustetun evästeen. Koska asiakkaan verkkoselain lähettää tällaisen evästeen kysymättä aina, kun yhteys selaimen muodostetaan, sosiaalinen verkosto voi periaatteessa luoda profiilin sen perusteella, mitä verkkosivuja käyttäjä, jolle tunniste kuuluu, on avannut. Siten olisi siis

täysin mahdollista pystyä yhdistämään kyseinen tunniste myöhäisempänä ajankohtana – esimerkiksi myöhemmin tapahtuvan sosiaaliseen verkostoon kirjautumisen yhteydessä – tiettyyn henkilöön.

Facebookin sosiaaliset liitännäiset

Me käytämme muutamilla verkkosivuillamme sosiaalisen facebook.com-verkoston liitännäisiä, joiden käyttöä ohjaa Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA (jäljempänä "Facebook"). Linkki Facebookin tietosuojaselosteeseen: [Facebookin tietosuojahuomautukset](#).

Twitterin sosiaaliset liitännäiset

Me käytämme muutamilla verkkosivuillamme sosiaalisen Twitter-verkoston liitännäisiä, joiden käyttöä ohjaa Twitter Inc., 795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA (jäljempänä "Twitter"). Linkki Twitterin tietosuojaselosteeseen: [Twitterin tietosuojahuomautukset](#).

Pinterestin sosiaaliset liitännäiset

Me käytämme muutamilla verkkosivuillamme sosiaalisen Pinterest-verkoston liitännäisiä, joiden käyttöä ohjaa Pinterest Inc., 651 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, USA (jäljempänä "Pinterest"). Linkki Pinterestin tietosuojaselosteeseen: [Pinterestin tietosuojahuomautukset](#).

Kirjautuminen sosiaalisen median kautta

Tarjoamme asiakkaalle mahdollisuuden rekisteröityä palveluidemme käyttäjäksi suoraan hänen oman asiakastilinsä kautta, joka hänellä on jo jossain sosiaalisessa verkostossa. Jos asiakas haluaa käyttää tätä mahdollisuutta, hänet ohjataan ensin vastaavan sosiaalisen verkoston sivulle. Siellä häntä kehoitetaan kirjautumaan käyttäjänimellään ja salasanaan. Me emme saa tietenkään tietää näitä sisäänkirjautumistietoja. Jos asiakas on jo kirjautuneena sisään, tätä vaihetta ei tapahdu. Sen jälkeen sosiaalinen verkosto tuo esiin ilmoituksen ja pyytää asiakkaalta vahvistusta siitä, mitkä tiedot tulee välittää meidän yhtiöllemme (esim. julkinen profiili, ystäväluettelo, sähköpostiosoite ja ajankohtainen asuinpaikka). Välitettyjen tietojen avulla luomme asiakkaalle asiakastilin, mutta esimerkiksi ystäväluettelo emme tietenkään tallenna. Tätä pidemmälle menevää pysyvää yhteyttä asiakastilin ja mainitun sosiaalisen verkoston asiakastilin välillä ei muodosteta. Lisäksi saamme kulloisenkin sosiaalisen verkoston tarjoajalta sosiaalisen verkoston tiedot.

Ostostenteon yksilöllistäminen

Palveluissamme käytetään käyttöanalyyseistä saatavia laite- ja käyttötietoja ostostenteon yksilöllistämiseen. Palveluiden tyypistä riippuen kyseeseen tulevat yleiset seurantatekniikat, joissa käytetään seurantapikseleitä ja tunnistusevästeitä tai vastaavia tunnisteita (engl. "tagging"). Näin myös mainoskumppanimme pystyvät keräämään asiakkaan laite- ja käyttötietoja, jotta ne voivat asettaa käyttööme palveluidemme käytön aikana tietoja asiakkaan kiinnostuksen kohteista ja asiakkaan demografiset tiedot (kuten ikä, sukupuoli ja alue). Siten pystymme tuottamaan asiakkaan nähtäväksi mainoksia ja/tai erityisiä tarjouksia ja palveluita, jotka ovat asiakkaalle mielenkiintoisia (kuten esim. tuotesuosituksia, jotka pohjautuvat siihen, että

asiakas on kuluneina päivinä katsellut pelkkiä urheilukenkien tietoja). Tavoittemme on tällöin luoda tarjontamme asiakkaalle mahdollisimman kiinnostavaksi ja tuoda näkyviin mainos, joka vastaa asiakkaan mielenkiinnon kohteita. Asiakas voi silti tietenkin käyttää edelleen kaikkia sisältöjä ja toimintoja. Tällaisen verkko-optimoinnin avulla voimme kuitenkin tuoda esiin ensin sellaisia sisältöjä ja toimintoja, jotka ovat tärkeitä asiakkaalle. Verkko-optimointi tapahtuu automaattisesti järjestelmillämme, jotka tunnistavat, että käyttäjät ovat hakeneet erityisesti esiin tiettyjen tuoteluokkien tuotteita ja sisältöjä.

Lisätietoja

Lisätietoja on nähtävissä kohdassa "[Miten Zalando käyttää asiakkaiden tietoja mainontaan?](#)".

Jos asiakas ei halua verkko-optimointia käytettävän, hän voi poistaa sen käytöstä milloin tahansa

- Zalando-kaupassa deaktivoimalla "Tietojen käsittely" -toiminto (tämä toiminto löytyy Zalando-sovelluksen Ohje-valikon kohdasta "Tietoa meistä")

muissa palveluissa deaktivoimalla verkkoanalyysi tai sovellusanalyysi.

Tietoja verkkosivustojen evästeistä

Verkkosivustomme käyttävät evästeitä. Evästeiden hyväksyminen ei ole edellytys verkkosivustojemme käyttämiseen. Haluamme kuitenkin korostaa, että ellei evästeiden käyttöä hyväksytä, käytettävissä on vain rajoitetusti verkkosivustojemme toimintoja. Selaimen asetuksista asiakas voi valita, että evästeiden tallentuminen on hyväksyttävää, jos hän hyväksyy sen.

Mitä ovat evästeet?

Evästeet ovat pieniä tekstitiedostoja, jotka asiakkaan verkkoselain tallentaa ja jotka tallentavat tietyt asetukset ja tiedot, joita järjestelmämme voivat saada.

Periaatteessa evästeitä on olemassa kahdenlaisia: nk. istuntoevästeitä, jotka katoavat, kun selain suljetaan, ja väliaikaisia ja pysyviä evästeitä, jotka tallentuvat tietokoneelle pitkäaikaisesti. Tällaiset tallentuneet tiedostot auttavat meitä muokkaamaan verkkosivustojamme ja palvelujamme asiakkaalle sopiviksi ja helpottavat asiakkaan verkkosivuston käyttöä esimerkiksi siten, että tietyt tiedot säilyvät tallennettuina, jolloin niitä ei tarvitse syöttää jatkuvasti uudelleen.

Verkkosivustojemme käyttämät evästeet voivat olla peräisin Zalandoilta tai mainoskumppaneiltamme. Jos asiakas haluaa hyväksyä ainoastaan Zalandon evästeet, mutta ei mainoskumppaniemme evästeitä, hän voi valita selaimestaan vastaavan asetuksen (esim. "Estä kolmansien tahojen evästeet"). Verkkoselaimen valikkopalkista löytyy yleensä ohje-toiminto, jossa kerrotaan, miten uudet evästeet voidaan torjua ja jo tallentuneet evästeet ottaa pois toiminnasta. On suositeltavaa kirjautua kokonaan ulos verkkosivustojemme käytön jälkeen sellaisilta tietokoneilta, jotka ovat yhteisessä käytössä ja joiden asetuksista on hyväksytty evästeet ja flash-evästeet.

Käytämme palveluissamme kolmentyyppisiä evästeitä:

- Välttämättömät evästeet: Nämä evästeet ovat välttämättömiä verkkosivustojen optimaalisessa navigoinnissa ja käytössä. Tällaisilla evästeillä aktivoidaan esimerkiksi ostoskori siten, että tuotteet pysyvät ostoskorissa sen aikaa, kun käyttäjä jatkaa ostosten tekemistä. Välttämättömien evästeiden avulla voidaan tallentaa tiettyjä tietoja ja asetuksia, joita asiakas on valinnut, siten, ettei niitä tarvitse jatkuvasti valita uudelleen. Niiden avulla pystytään myös mukauttamaan Zalandon sisältöjä asiakkaan yksilöllisten mieltymysten pohjalta. Ilman välttämättömiä evästeitä verkkosivustoa ei voi käyttää lainkaan tai sitä voidaan käyttää vain rajoitetusti.
- Tilastoevästeet: Nämä evästeet keräävät laite- ja käyttötietoja verkkosivustojemme käytön analysointia varten. Tällöin voidaan analysoida esimerkiksi sitä, mitä verkkosivuston osioita käytetään ("surffaamiskäyttäytyminen"), miten nopeasti sisällöt latautuvat ja onko toiminnassa ilmennyt häiriöitä. Tällaiset evästeet sisältävät ainoastaan anonyymejä tai pseudonyymejä tietoja, ja niitä käytetään verkkosivustojemme kehittämiseen ja sen selvittämiseen, mikä käyttäjiämme kiinnostaa, sekä sen mittaamiseen, miten tehokasta mainontamme on. Tilastoevästeiden käyttö voidaan estää ilman, että siitä aiheutuu haittaa navigoinnille ja verkkosivuston käytölle.
- Markkinointievästeet ("jäljitysevästeet") Nämä evästeet sisältävät tunnistetietoja ja keräävät laite- ja käyttötietoja yksilöllistettyjen, asiakkaan mielenkiinnon kohteiden mukaisten mainosten näyttämiseksi Zalandon verkkosivustoilla. Myös mainoskumppanimme, joilla on verkkomainosverkostoja, keräävät verkkosivustoiltamme laite- ja käyttötietoja. Näin pystymme tuomaan asiakkaan nähtäville myös muilla verkkosivustoilla ja muiden palveluntarjoajien sovelluksissa yksilöllistettyjä mainoksia, jotka kiinnostavat asiakasta (nk. uudelleenkohdistus). Markkinointievästeiden käyttö voidaan estää ilman, että siitä aiheutuu haittaa navigoinnille ja verkkosivuston käytölle. Ostostenteon yksilöllistäminen ei ole tällöin ehkä mahdollista.

Olemme koonneet Zalando-kauppaamme maakohtaiset luettelot kaikista käytettävistä evästeistä. Ne löytyvät kohdasta "[Yksittäisiä verkkosivustoja koskevat huomautukset](#)".

4.3. Tietoja sovelluksista

Sovelluskaupat ja sovellusten asentaminen

Zalando-sovellukset ovat saatavilla ulkopuolisten tahojen tarjoamilla sovellusalustoilla, eli nk. sovelluskaupoissa (esim. Google Play ja Apple App Store). Niiden lataaminen voi siten edellyttää rekisteröitymistä ennalta vastaavaan sovelluskauppaan. Zalandolla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa asiakkaan tietojen käsittelyyn, jota tapahtuu tällaisiin sovelluskauppoihin rekisteröitymisen ja niiden käytön yhteydessä. Vastuussa niistä on yksistään kulloisenkin sovelluskaupan omistaja. Lisätietoja tulee pyytää tarvittaessa suoraan kulloisenkin sovelluskaupan omistajalta.

Sisältöjen jakaminen

Jos asiakkaan käyttämässä käyttöjärjestelmässä on oma sovellussisältöjen jakamiseen tarkoitettu toiminto, se voidaan aktivoida sovelluksissamme Jaa- tai

Suosittelu-painikkeella sisältöjen jakamiseksi tai tuotteiden suositteluksi. Riippuen siitä, mitä toimintoja asiakkaan laitteessa tai käyttöjärjestelmässä on ja miten laitteen määritykset on valittu, asiakas voi käyttää myös tällä tavoin sosiaalisia verkostoja sisältöjen jakamiseen.

Haluamme korostaa, että sovellustemme käyttämä jakamistoiminto on käyttöjärjestelmäpohjainen toiminto. Emme saa tietoa suosittelijoista emmekä asiakkaan viestinnän sisällöstä. Lisätietoja jakamistoiminnosta ja muista asetusvaihtoehdoista on saatavilla laitteen valmistajalta.

Se, mitä sosiaalisia verkostoja asiakkaan käytettävissä on sisältöjen jakamiseen, riippuu siitä, minkä sosiaalisten verkostojen jäsen on hän ja miten hänen käyttäjätilinsä ja laitteensa on konfiguroitu. Lisätietoja on nähtävissä asiakkaan käyttämän kulloisenkin sosiaalisen verkoston tietosuojahuomautuksista.

Sijaintipaikkakohtaiset palvelut

Joidenkin sovellustemme toiminnot käyttävät asiakkaiden laitteiden paikannuspalveluja sijaintipaikkatietojen keräämiseen. Tämän tarkoituksena on pystyä tarjoamaan asiakkaalle sovelluspohjaisia palveluja ja sisältöjä, jotka on räätälöity hänen kulloisenkin oleskelupaikkansa perusteella. Sovellus voi esimerkiksi tuoda näyttöön asiakkaan ympäristössä olevat liikkeet ja ehdottaa tuotteita, jotka soveltuvat senhetkisen oleskelupaikan sähän. Jos sovelluksen sallitaan käyttää paikannuspalveluja, saamme säännöllisesti tietää asiakkaan oleskelupaikan. Näistä tiedoista emme muodosta mitään liikkumisprofiilia.

Push-palvelu

Sovelluksemme voivat tiedottaa asiakkaalle push-ilmoitusten avulla tietyistä tapahtumista ja aiheista myös silloin, kun asiakas ei käytä juuri tuona hetkenä aktiivisesti kyseistä sovellusta. Push-ilmoitukset ovat sovelluskohtainen ilmoitustyyppi, jonka avulla pystymme kommunikoimaan asiakkaan kanssa suoraan. Jos asiakas ei tätä halua, hän voi deaktivoida push-palvelun laitteensa asetuksista ja sovelluksen asetuksista milloin tahansa.

Jos asiakas aktivoi push-ilmoituspalvelun, hänen laitteelleen määritetään laitekohtainen push-tunniste. Ilman push-tunnistetta push-ilmoituksia ei voida lähettää teknisistä syistä. Push-tunniste on pelkkä salattu, sattumanvaraisesti luotu numerosarja.

Järjestelmän edellyttämät valtuutukset

Muutamia toimintoja varten sovelluksemme on voitava käyttää asiakkaan laitteen tiettyjä liitännöitä ja tietoja. Käyttöjärjestelmästä riippuen tähän tarvitaan toisinaan asiakkaan nimenomainen lupa. Seuraavassa on selitetty, mitä valtuutuksia (jos niitä tarvitaan asiakkaan tietojen käsittelyyn) sovelluksemme saattavat pyytää ja minkätyyppisille toiminnoille tällaiset valtuutukset ovat välttämättömiä. Asiakas voi mukauttaa valtuutusasetuksia milloin tahansa laitteensa järjestelmäasetuksista.

- Paikannuspalvelut ja sijaintipaikkatiedot: Valtuutus asiakkaan laitteen paikannuspalvelujen käyttöön on välttämätön, jotta sovellus voisi kerätä laitteen välittämät sijaintipaikkatiedot. Jos käyttöä ei sallita, sijaintipaikkakohtaisia sisältöjä

koskevien ilmoitusten näyttäminen ei ole ehkä mahdollista tai se on mahdollista vain rajoitetusti.

- Viestit ja push-ilmoitukset: Push-palvelun käyttö edellyttää valtuutusta. Tietyissä laitteissa valtuutus on aktivoitu vakioasetuksena kaikille sovelluksille.
- Tallennettujen valokuvien käyttöoikeus: Tämä valtuutus on välttämätön, jotta sovellus voi tuoda näkyviin tallennettuja valokuvia (lukuoikeus) ja jotta asiakas voi tallentaa laitteelleen jonkin sovelluksen tuottamat valokuvat (kirjoitusoikeus).
- Kamera: Tämä valtuutus on välttämätön, jotta sovellus voi käyttää asiakkaan laitteen kameratoimintoa valokuvien ottamiseksi ja QR-koodien tarkastelemiseksi. Vastaava sovellus käyttää kameraa sitten vain siinä tapauksessa, että asiakas valitsee sovelluksesta kyseisen toiminnon.
- Matkapuhelintietojen (iOS) hakeminen ja kaikkien verkkojen ja verkkoyhteyksien käyttö (Android): Muutamien sovellusten käytössä pyydetään näitä valtuutuksia, jotta kyseinen sovellus voisi välittää tietoja asiakkaan laitteen internetyhteyden (WLAN- tai kiinteän tietoliikenneyhteyden) avulla. Tätä valtuutusta saatetaan tarvita sovelluksessa olevien tietojen siirtämiseksi palvelimellemme esim. haun yhteydessä.
- USB-muistitikun tai SD-kortin sisältöjen muuttaminen ja poistaminen ja USB-muistitikun tai SD-kortin sisältöjen lukeminen:iii Näitä valtuutuksia tarvitaan, jotta kulloinenkin sovellus voisi tallentaa tietoja laitteen muistiin tai mahdolliselle erilliselle muistitikulle ja lukea muistissa tai muistitikulla olevia tietoja. Kulloinenkin sovellus lukee ainoastaan niitä tietoja, jotka on tallennettu kyseisen sovelluksen käytön yhteydessä.

4.4. Verkkomainonta ja uudelleenkohdistus

Verkkosivustomme ja sovelluksemme sisältävät verkkomainosverkostoja ylläpitävien mainoskumppaniemme evästeitä ja vastaavia jäljitustekniikoita. Tältä pohjalta mainoskumppanimme myös pystyvät keräämään asiakkaan laite- ja käyttötietoja ja esittämään asiakkaalle muilla verkkosivustoilla ja muissa sovelluksissa, myös muiden palveluntarjoajien osalta, yksilöllisiä mainoksia, jotka perustuvat asiakkaan mielenkiinnon kohteisiin (mainokset voivat perustua esim. asiakkaan aikaisemmin Zalando-kaupassa katselemiin tuotteisiin).

Lisää asiaa koskevia huomautuksia on nähtävissä kohdassa "Miten Zalando käyttää asiakkaiden tietoja mainontaan?".

Asiakas voi estää milloin tahansa uudelleenkohdistukseen tarkoitetun tietojensa käsittelyn seuraavasti:

- Zalando-kaupassa se tehdään deaktivoimalla asetus "Tietojen käsittely". Zalando-sovelluksessa tämä toiminto löytyy Ohje-valikon kohdasta "Tietoa meistä". Zalando-verkkokaupassa tämä toiminto löytyy heti sen linkin vierestä, jonka kautta pääsee tähän tietosuojailmoitukseen.
- Muissa palveluissa se tehdään deaktivoimalla käyttöanalyysit.
- Muiden verkkosivustojen ja sovellusten osalta verkkomainosverkostojen hallitsema uudelleenkohdistus voidaan estää myös European Interactive Digital

Advertising Alliance (EDAA) -yhdistyksen deaktivointisivun kautta: [Estä muu mainonta](#).

4.5. Käyttöanalyysit

Me käytämme kaikissa palveluissamme yleisesti käytössä olevia jäljitystekniikoita laite- ja käyttötietojen arvioimiseen. Siten saamme tietää, mitä tuotteitamme käyttäjämme yleisesti ottaen käyttävät. Tällöin voidaan hyödyntää tunniste-evästeitä ja vastaavia tunnistetietoja. Tällä tavoin saamme esimerkiksi tietää, mitkä sisällöt ja aiheet ovat erityisen suosittuja, mihin kellonaikoihin palvelujamme käytetään erityisen paljon, miltä alueilta käsin (kaupungin tarkkuudella) palveluitamme käytetään ja mitä selaimia ja laitteita käyttäjämme yleisesti ottaen käyttävät.

Lisäksi käytämme käyttöanalyysissämme toisinaan myös nk. A/B-testejä. A/B-testit ovat käyttöanalyysin erityinen versio. A/B-testaus (jakotestaus, engl. "split-testing") on menettelytapa, jolla verrataan tietyn verkkosivuston tai sovelluksen kahta eri versiota, jotta saataisiin tietää, kummalla versiolla saavutetaan paremmat tulokset, kumpi on suositumpi tai kumman kautta käyttäjä pystyy löytämään nopeammin etsimänsä sisällön. Luomalla versio A ja versio B ja testaamalla kumpaakin versiota saadaan tietoja, joiden perusteella voidaan tehdä helpommin ja nopeammin päätöksiä palveluiden ja sisältöjen muokkaamisesta.

Se, mitä jäljitystyökaluja verkkosivustoillamme ja sovelluksissamme käytetään, on nähtävissä kohdassa "[Yksittäisiä verkkosivustoja koskevat huomautukset](#)".

Samassa kohdassa ovat nähtävissä myös käyttöanalyysien estämistä koskevat tiedot.

Asiakas voi estää milloin tahansa käyttöanalyysien tekemiseen tarkoitettujen tietojensa käsittelyn seuraavasti:

- Zalando-kaupassa se tehdään deaktivoimalla asetus "Tietojen käsittely". Zalando-sovelluksessa tämä toiminto löytyy Ohje-valikon kohdasta "Tietoa meistä". Zalando-verkkokaupassa tämä toiminto löytyy heti sen linkin vierestä, jonka kautta pääsee tähän tietosuojailmoitukseen.
- Muissa palveluissa se tehdään deaktivoimalla käyttöanalyysit.

5. Tietoa sosiaalisen median fanisivustoista

Zalando ylläpitää sosiaalisen median profiileja Facebookin ja Instagramin sosiaalisissa verkostoissa (nk. "fanisivustoja"). Julkaisemme ja jaamme säännöllisesti sisältöjä, tarjouksia ja tuotesuosituksia fanisivustoillamme. Sosiaalisten verkostojen hallinnoijat tallentavat käyttäjän käyttäytymistä evästeiden ja vastaavien tekniikoiden avulla jokaisen fanisivustollamme tai Facebookin tai Instagramin verkkosivustoilla tapahtuvan vuorovaikutuksen aikana. Fanisivustojen hallinnoijat voivat nähdä yleisiä tilastollisia tietoja fanisivustoilla vierailevien henkilöiden mielenkiinnon kohteista ja demograafisista ominaisuuksista (esim. iän, sukupuolen ja maantieteellisen alueen). Sosiaalisten verkostojen käytön yhteydessä sosiaalisen verkoston tietojen käsittelyn luonteen, laajuuden ja tarkoitukset määrittää ensisijaisesti kulloisenkin sosiaalisen verkoston hallinnoija.

5.1. Palveluntarjoaja tai vastuullinen tah

Zalando-yhtiö, joka on fanisivustosta vastuussa oleva sisällöntarjoaja, on mainittu kulloisenkin fanisivuston oikeudellisissa tiedoissa.

Sosiaaliset Facebook- ja Instagram-verkostot ovat Facebook Ireland Ltd. -yhtiön (4 Grand Canal Square, Dublin 2, Irlanti) (jäljempänä "Facebook") tarjoamia.

Jos olet suoraan yhteydessä meihin fanisivustomme kautta tai jaat henkilökohtaista sisältöä kanssamme, Zalando on vastuussa tietojesi käsittelystä. Poikkeuksena on käytön analysointia (sivuston analysointitiedot) koskevien tietojen käsittely, joka on kuvattu jäljempänä. Tällöin olemme siitä yhdessä vastuussa Facebookin kanssa.

Facebookin toimesta tapahtuva tietojen käsittely

Huomaa, että Facebook käsittelee tietojasi myös silloin, kun käytät fanisivustomme niiden omiin tarkoituksiin, joita ei ole selitetty tässä tietosuojailmoituksessa. Me emme pysty vaikuttamaan Facebookin tietojenkäsittelytoimintoihin. Tähän liittyen pyydämme lukemaan vastaavien sosiaalisten verkostojen tietosuojailmoitukset:

- [Facebookin tietosuojailmoitus](#)
- [Instagramin tietosuojailmoitus](#)

5.2. Mitä tietoja kerätään?

Käydessäsi fanisivustoillamme Zalando kerää kaikki viestit, sisällöt ja muut tiedot, joita annat meille suoraan esim. julkaistessasi jotakin fanisivustollamme tai lähettäessäsi meille yksityisen viestin. Jos sinulla on sosiaalisen verkoston käyttäjätili, pystymme myös näkemään julkiset tietosi, kuten käyttäjätunnuksesi, julkisessa profiilissasi olevat tiedot ja sisällöt, joita jaat julkisesti. Katso lisätietoja kohdasta "[Mitä tietoja Zalando käsittelee](#)".

Käytön analysointi (sivuston analysointitiedot)

Aina ollessasi vuorovaikutuksessa fanisivustojen kanssa Facebook käyttää evästeitä ja vastaavia tekniikoita sen seuraamiseksi, miten toimit fanisivustoilla. Tältä pohjalta fanisivustojen hallinnoijat saavat sivuston analysointitietoja (engl. "Page Insights"). Sivustojen analysointitiedot sisältävät ainoastaan tilastollisia, ei-henkilökohtaisia (anonymisoituja) tietoja fanisivustolla käyneistä henkilöistä, joten niitä ei voida liittää tiettyyn henkilöön. Meillä ei ole mahdollisuutta tarkastella henkilökohtaisia tietoja, joita Facebook käyttää sivuston analysointitietojen (jäljempänä "sivuston analysointitiedot") luomiseen. Sivustojen analysointitietojen valinta ja käsittely ovat ainoastaan Facebookin hallinnassa.

Sivustojen analysointitiedot tarjoavat meille tietoa siitä, miten fanisivustomme käytetään, mitä mielenkiinnon kohteita verkkovierailijoillamme on ja mitkä aiheet ja sisällöt ovat erityisen suosittuja. Näin pystymme parantamaan fanisivustomme toimintaa esimerkiksi muokkaamalla niitä paremmin asiakkaidemme kiinnostuksen kohteisiin ja käyttötapoihin sopiviksi suunnitellessamme ja valitessamme niiden sisältöjä.

Zalando ja Facebook jakavat tietojesi käsittelyyn liittyvän vastuun sivustojen analysointitietojen saamiseksi. Tätä tarkoitusta varten me ja Facebook olemme laatineet sopimuksen siitä, kumpi yhtiö täyttää yleisellä tietosuoja-asetuksella säädetyt tietosuojavelvollisuudet sivustojen analysointitietojen käsittelyn osalta.

Lisätietoja sivustojen analysointitiedoista

Voit nähdä Facebookin kanssa solmitun sopimuksen tästä:

https://www.facebook.com/legal/terms/page_controller_addendum

Facebook on laatinut kyseisen sopimuksen tärkeimmistä osista (mukaan luettuna sivustojen analysointitietojen luettelo) yhteenvedon, joka on nähtävissä tästä:

https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Oikeusperusteet:

Jos olet antanut suostumuksen Facebookille sivustojen analysointitietojen luomiseen, oikeusperusteena on yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan kohta (1) (suostumus). Muutoin oikeusperusteena on yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan (1) kohdan f alakohta, jolloin oikeudet etumme ovat edellä mainitut tarkoitukset.

5.3. Mitä tietosuojaoikeuksia minulla on?

"[Mitä tietosuojaoikeuksia minulla on?](#)" -kohdassa kuvatut tietosuojaoikeutesi pätevät tietenkin myös tietojesi käsittelyyn siltä osin kuin se liittyy fanisivustoihimme.

Facebookin kanssa suoritettavan sivustojen analysointitietojesi käsittelyn tarkoituksessa olemme sopineet Facebookin kanssa, että Facebook on ensisijaisesti vastuussa sivustojen analysointitietojesi käsittelyyn liittyvästä tiedottamisesta sinulle ja tietosuojaoikeuksiesi käytön mahdollistamisesta yleisen tietosuoja-asetuksen mukaisesti (esim. oikeus vastustaa tietojen käsittelyä). Lisätietoa tietosuojaoikeuksistasi sivustojen analysointitietoihin liittyen ja siitä, miten voit käyttää niitä suoraan Facebookiin liittyen, löydät tästä:

https://www.facebook.com/legal/terms/information_about_page_insights_data

Vihje: Voit myös lähettää tiedustelusi suoraan Zalandoille; me lähetämme sen sitten eteenpäin Facebookille.

6. Uutiskirje

Tarjoamme sinulle erilaisia uutiskirjepalveluja, jotka sisältävät

- innostavaa sisältöä, kuten uutta tietoa brändeistä, trendeistä, tarjouksista, alennusmyynneistä, kategorioista
- muistutuksia, esimerkiksi toivelistallasi olevan tuotteen hinnanalennuksista, ostoskoriin unohtuneista tuotteista tai pyytämistäsi kokoilmoituksista
- kyselyjä, joiden avulla pyritään esimerkiksi selvittämään, piditkö ostamistasi tuotteista
- personalisoituja suosituksia tuotteista, joista ajattelemme pitäväsi aikaisempien tilausten ja selailukäyttäytymisen perusteella
- päivityksiä vaikuttajilta tai brändeistä, joita saatat seurata sivustollamme.

Jos olet tilannut uutiskirjeitä, saat joitakin yllä kuvatuista uutiskirjepalveluista (riippuen tilauksesi laajuudesta). Saatavilla on myös palvelukohtaisia uutiskirjeitä, jotka kuuluvat kiinteästi tiettyyn palveluun.

Saat esimerkiksi Zalando Lounge -uutiskirjeen vain, kun olet Zalando Lounge -ostosklubin jäsen. Tarvitset Zalando Lounge -uutiskirjeen, jotta voit saada tietoa uusista lyhytaikaisista tarjouksista ja hyödyntää ostosklubin etuja.

6.1. Miten palvelun käyttäjäksi ilmoitaudutaan?

Kun lähetämme ilmoituksenvaraiset uutiskirjeemme (kuten Zalando-myymän uutiskirje), pyydämme suostumusta kaksi kertaa (double opt-in) tai yhden kerran (single opt-in) (maakohtainen menettely), olet toisin sanoen antanut ennalta suostumuksesi uutiskirjeen aktivointiin. Jos kaksinkertainen suostumus on vaadittu maassasi, olet myös vahvistanut, että meille antamasi sähköpostiosoite kuuluu sinulle. Tätä tarkoitusta varten lähetämme sinulle sähköpostin ja pyydämme sinua vahvistamaan klikkaamalla yhtä sähköpostin sisältämistä linkeistä, että meille antamasi sähköpostiosoite kuuluu sinulle. Voimme luopua tästä toimenpiteestä, jos olet jo vahvistanut meille tällä tavalla toista tarkoitusta varten, että olet tämän sähköpostiosoitteen omistaja.

Voit muuttaa itse uutiskirjepalvelujen asetuksia milloin tahansa. Zalando-myymän ja Zalando Loungen uutiskirjeiden asetukset voit valita vastaavassa asetuskokouksessa (Zalando-myymä osoitteessa [www.zalando.\[locale\]/messages](http://www.zalando.[locale]/messages) ja Zalando Lounge osoitteessa <https://www.zalando-lounge.de/myaccount/newsletter>) - vieraile asetuskokouksessa, jotta voimme parhaiten vastata toiveisiisi ja kiinnostuksesi kohteisiin.

Joskus voit saada myös sähköpostimuistutuksia, kun olet jättänyt tuotteita ostoskoriisi ilman tilausta. Jos et halua saada näitä hälytyksiä, voit hallita asetuksiasi kirjautumalla profiiliisi ja poistamalla rastin ruudusta "tuotehälytykset" kategoriassa "uutiskirjeesi".

Lisäksi saatat saada Zalandoilta kaupallisia viestejä (ellei kilpailulainsäädännöstä muuta johdu), esimerkiksi yksilöllisiä suosituksia viimeisen ostoksesi jälkeen, ilman että olet tilannut uutiskirjeen. Voit löytää lisätietoja tästä kohdasta ["Yksilölliset tuotesuosituksesi sähköpostilla ja push-viestillä"](#).

Voidakseen tarjota sinulle enemmän personalisoitua sisältöä Zalando kokoaa tietoja perustuen sitoutumiseesi Zalandoon ja sen palveluihin. Kun esimerkiksi avaat uutiskirjeemme usein, tiedämme, että olet kiinnostunut niistä, ja voimme vastata tarpeisiisi niin sähköpostien saantitiheyden kuin sisällön osalta.

6.2. Palvelun käytön lopettaminen

Jos et halua enää saada sähköposteja meiltä, voit peruuttaa tilauksen milloin tahansa jokaisessa meiltä saamassasi uutiskirjeessä tai kaupallisessa viestissä olevasta linkistä. Voit myös lähettää ilmoituksen tekstimuodossa (esimerkiksi sähköposti, faksi, kirje) kyseisestä uutiskirjeestä vastuulliselle Zalando-yritykselle. Kun käytettävissä on asetuskeskus (kuten Loungessa ja Zalando-myyvälässä), voit peruuttaa uutiskirjeen tilauksen myös asetuskeskuksessa.

Ota yhteyttä osoitteeseen tietoturva@zalando.fi, jos haluat peruuttaa tai sinulla joitain vaikeuksia.

Uutiskirjeiden peruutus

Jos haluat peruuttaa Zalando-myyvälän uutiskirjeen, voit tehdä sen jokaisessa uutiskirjeessä olevasta linkistä. Jos olet myös tilannut uutiskirjeitä toisilta Zalando-myyvälöiltä, kuten Zalando Lounge tai Zalando Outlet, voit peruuttaa kaikki uutiskirjeet niissä olevasta peruutuslinkistä tai ottamalla yhteyttä osoitteeseen tietoturva@zalando.fi. Ota huomioon, että yhden Zalando-myyvälän palvelun peruutus ei peruuta automaattisesti muita palveluja.

6.3. Mitä tietoja kerätään?

Kun tilaat uutiskirjeen, tallennamme väliaikaisesti IP-osoitteesi sekä tilaus- ja vahvistusajan. Näin voimme todistaa, että olet todella tilannut uutiskirjeen, ja tunnistaa sähköpostiosoitteesi luvattoman käytön.

Keräämme laite- ja käyttötietoja, kun olet vuorovaikutuksessa uutiskirjeiden, kaupallisten sähköpostien sekä push-viestien kanssa. Tätä arviointia varten uutiskirjeet sisältävät linkkejä verkkopalvelimille tallennettuihin kuvatiedostoihin. Kun avaat uutiskirjeen, sähköpostiohjelmasi lataa nämä kuvatiedostot verkkopalvelimeltamme. Keräämme laite- ja käyttötietoja satunnaisesti luodulla tunnuksella (uutiskirjetunnus), jota emme käytä tunnistamaan sinua ilman suostumustasi. Näin voimme ymmärtää, onko uutiskirje avattu ja milloin se on avattu. Uutiskirjeiden linkit sisältävät uutiskirjetunnuksen, jotta voimme määrittää, mitä sisältöä on luettu. Jotta voimme personalisoida kommunikaation, keräämme avaus- ja klikkaustietoja merkityksellisen kommunikoinnin vuoksi. Me kokoamme uutiskirjetunnuksen tiedot ja yhdistämme uutiskirjetilauksesi asiakastiliisi, jotta voimme personalisoida uutiskirjeen sisällön kiinnostuksen kohteittesi ja käyttötottumustesi mukaan ja analysoida tilastollisesti, miten käyttäjämme käyttävät uutiskirjepalvelua.

Tämä ostosten personalisointi on Zalando-myymän uutiskirjeen olennainen osa. Voit vastustaa personalisointia milloin tahansa muuttamalla asetuksiasi "Tietojen asetukset"-kohdassa Zalandon verkkosivuilla.

Yhdistämme näitä tietoja toisiin tietoihin, joita keräämme käyttöanalyysin puitteissa, sikäli kuin olet valinnut analyysin seurannan "Tietojen asetukset"-kohdassa verkkosivuillamme.

Voit vaihtoehtoisesti ottaa kuvien näyttämisen pois käytöstä sähköpostiohjelmassasi. Tässä tapauksessa uutiskirjettä ei kuitenkaan näytetä kokonaan sinulle.

7. Sähköpostitse ja push-palvelulla toimitettavat yksilölliset tuotesuosituks

Palvelujemme yhteydessä esittelemme Zalandon tietoja ja tarjouksia kiinnostuksen kohteittesi perusteella. Voit saada meiltä rajoitetun määrän yksilöllisiä tuotesuosituksia, kyselyjä sekä tuotearviointipyyntöjä riippumatta siitä, oletko tilannut uutiskirjeen. Lakisääteisten määräysten mukaisesti käytämme ensisijaisesti aiempien tilaustesi tietoja yksilöllisten tuotesuositusten valintaan.

Voit löytää lisätietoa yksilöllisten suositusten personalisoinnista kohdasta ["Personalisoidut palvelut"](#).

Jos et haluat saada meiltä yksilöllisiä tuotesuosituksia sähköpostitse, voit vastustaa sitä epämuodollisesti milloin tahansa klikkaamalla jokaisesta sähköpostista löytyvää linkkiä tai lähettämällä sähköpostin osoitteeseen tietoturva@zalando.fi. Voit ottaa push-viestien asetukset pois käytöstä kohdassa Oma tili > Asetukset > Viestit.

8. Etusetelit

Zalando-etusetelien tilaamisen yhteydessä annettuja tietoja käytämme tilausten tarkistamiseen ja käsittelemiseen sekä etusetelien lähettämiseen ja lunastamiseen. Tämä käsittää myös etusetelien käyttöön liittyvien tietojen kirjaamisen ja käsittelemisen, erityisesti petosten estämisen tarkoituksessa.

Näihin tarkoituksiin käsittelemme myös seuraavia tietoja:

- laatimispäivämäärä

- etusetelin arvo
- etusetelin koodi
- yksilölliset tiedot (jos asiakas antaa)
- etusetelin saajan nimi (henkilöille määritetyt etusetelit)
- etusetelin lunastamisen ajankohta
- lunastajan nimi ja lunastamiseen käytetyn asiakastilin tunniste.

9. Miten Zalando käyttää asiakkaiden tietoja mainontaan?

Me ja mainoskumppanimme käytämme asiakkaan tietoja luodaksemme yksilöllisiä mainoksia, joita näytetään asiakkaalle Zalandon palveluissa ja muiden palveluntarjoajien verkkosivustoilla ja sovelluksissa. Tähän me ja mainoskumppanimme käytämme markkinoilla yleisesti käytössä olevia internetteknikoita. Siten pystymme mainostamaan kohdistetusti ja tuomaan asiakkaan nähtäville ainoastaan sellaisia mainoksia ja tarjouksia, jotka voivat häntä todella kiinnostaa. Näin kykenemme täyttämään paremmin käyttäjiemme tarpeet, esittelemään uusia tuotteita sekä tarjoamaan asiakkaalle yksilölliseen ostokokemukseen perustuen pitkäaikaisesti mielenkiintoisia palveluita.

Esimerkki

Jos asiakas etsii Zalandon mainoskumppanin verkkosivustolta urheilukenkä, pystymme ottamaan huomioon nämä tiedot Zalando-kaupassa tehdyissä tuotehauissa. Siten voimme tuoda asiakkaan nähtäville esim. "Kengät"-tuoteluokassa ensin urheilukenkä tai suositella urheilukenkä jo etusivun uutisotsikossa. Jos asiakas ilmoittaa meille mieltymyksensä asiakastilinsä kautta tai jos hän on jo ostanut meiltä urheiluvarusteita, voimme ottaa huomioon nämä tiedot suosituksissamme.

9.1. Mainostamistavat ja -kanavat

Zalandon ja Zalandon mainoskumppanien käyttämiin mainostamistapoihin kuuluvat Zalando-kaupassa näytettävät esittelyt (verkkosivuston ja sovellusten sisäisen optimoinnin puitteissa), sosiaalisissa verkostoissa näytettävät mainosilmoitukset (esim. Facebookin ja Instagramin mainokset ja Youtube-videomainokset) ja mainosikkunat, joita välitetään Zalandon käyttämien verkkomainosverkostojen, kuten DoubleClick by Googlen, kautta.

Zalando Marketing Services GmbH

Zalando tarjoaa mainospalveluita myös Zalando Marketing Services GmbH:n kautta. [Linkki Zalando Marketing Services GmbH:n verkkosivustolle](#)

Zalando ei myy henkilötietoja. Jos mainosasiakkaamme varaavat Zalando Marketing Services GmbH:lta Zalandon tarjoaman mainostamismahdollisuuden, ne eivät saa ilman asiakkaan nimenomaista suostumusta mitään tietoja, joista asiakas voitaisiin tunnistaa

ja joiden kautta häneen voitaisiin ottaa yhteyttä. Mainosasiakkaamme saavat meiltä ainoastaan anonyymejä, yhteen koottuja raportteja, jotka sisältävät mainospalveluidemme tehokkuutta ja laajuutta. Nämä raportit perustuvat Zalando Marketing Services GmbH:n omiin kartoituksiin. Osittain huomioimme myös yhteen liitetyt raportit, joita saamme mainoskumppaneiltamme ja sosiaalisilta verkostoilta. Niistä saadaan esimerkiksi selville, miten mainostoimintomme ovat vaikuttaneet myynteihin eri asiakasryhmissä.

9.2. Tiedot, joita käytämme kohderyhmien määrittämiseen

Kohderyhmien määrittämiseen käytämme tietoja, joita saamme omista käyttäjiemme ja asiakkaidemme käyttö- ja ostokäyttäytymistä koskevista tietanalyysistämme ja markkinatutkimuksestamme, joka perustuu Zalandon keräämiin käyttäjätietoihin pohjautuvaan käyttäjäsegmentointiin. Tällöin huomioimme erityisesti yhteen liitetyt, pseudonymisoidut tai anonymisoidut ostotiedot, hakuyritykset, mielenkiinnon kohteet määrittävät tiedot, demografiset profiilitiedot sekä laite- ja käyttötiedot.

Esimerkki

Yksi kohderyhmä voisi olla esimerkiksi seuraava: "25–35-vuotiaat muotitietoiset ja liikunnasta kiinnostuneet naiset, jotka ovat tilanneet kuluneen vuoden aikana jonkin Adidaksen tuotteen."

Mainoskumppaneillamme on myös mahdollisuus asettaa käyttöömme omia, itse keräämiään tietoja käyttäjäsegmentointia varten. Mainoskumppanien on luvattava Zalandoille välittävänsä ainoastaan yhteen liitettyjä, salattuja ja Zalandoille anonymisoituja tietoja, jotteemme voi määrittää tietojen kuuluvan kenellekään tietylle henkilölle, erityisesti kenellekään tietylle Zalando-kaupan käyttäjälle. Joiden kohderyhmien osalta kohderyhmä määritetään käyttäjien verkkokäyttäytymisen perusteella. Näin on silloin, kun mainos halutaan esittää ainoastaan sellaisille käyttäjille, jotka ovat avanneet viime aikoina tietyn verkkosivuston tai etsineet tiettyjä sisältöjä.

9.3. Näiden tietojen käyttö Zalando-kaupan ja muiden Zalandon palveluiden verkkomainontaan

Käytämme edellä mainittuja tietoja verkko-optimoinnissa näyttääksemme asiakkaalle hänelle mielenkiintoisia suosituksia ja sisältöjä hänen etsiessään tuotteita tai avatessaan uutisotsikoita tai tuoteluokkien otsikoita. Verkko- ja sovellusoptimointi perustuu evästeiden ja vastaavien tunnistetekniikoiden käyttöön, joiden avulla kerätään pseudonyymisti laite- ja käyttötietoja. Näitä tietoja ei käytetä asiakkaan tunnistamiseksi henkilökohtaisesti, vaan niiden ainoana tarkoituksena on auttaa sivustojemme käytön kartoituksessa pseudonyymisti. Asiakkaan tietoja ei liitetä missään vaiheessa pysyvästi muihin hallussamme oleviin häntä koskeviin henkilötietoihin. Mainitulla tekniikalla pystymme esittelemään asiakkaalle tuotteita ja/tai erityistarjouksia ja palveluja, joiden sisältö perustuu laite- ja käyttötietoihin (esimerkiksi mainos, joka pohjautuu siihen, että asiakas on tarkastellut edellisinä päivinä ainoastaan urheiluväitteitä).

Jos asiakas ei halua verkko-optimointia käytettävän, hän voi poistaa sen käytöstä milloin tahansa

- Zalando-kaupassa se tehdään deaktivoimalla asetus "Tietojen käsittely". Zalando-sovelluksessa tämä toiminto löytyy Ohje-valikon kohdasta "Tietoa meistä". Zalando-verkkokaupassa tämä toiminto löytyy heti sen linkin vierestä, jonka kautta pääsee tähän tietosuojailmoitukseen.
- Muissa palveluissa se tehdään deaktivoimalla verkkoanalyysi tai sovellusanalyysi. On myös huomattava, että verkko- ja sovellusoptimointiin käytettäviä tietoja tarvitaan myös muihin tarkoituksiin (kuten palveluidemme tarjoamiseen). Niihin käytettävien tietojen kerääminen ei siis lopu deaktivoinnilla. Asiakkaalle näytettävä mainos ei sitten kuitenkaan ole enää yksilöllistetty.

9.4. Käyttö sosiaalisissa verkostoissa

Jos mainostamme sosiaalisten verkostojen (esim. YouTube, Facebook, Instagram) kautta, meillä on mahdollisuus välittää tietoja Zalando-palvelujen käyttäjistä (esim. laite- ja käyttötiedot, mainos- ja eväsetunnisteet, sähköpostiosoitteet), joiden oletamme kuuluvan jonkun mainosasiakkaamme kohderyhmään tai joilla on tiettyjä tunnuspiirteitä (esim. ikäryhmä, alue, kiinnostuksen kohteet) salatussa muodossa edelleen kulloisellekin sosiaaliselle verkostolle.

Tällöin kyseinen sosiaalinen verkosto – joko toimeksiannostamme toimeksiannonsaajana tai vastaavan käyttäjän suostumuksella – avaa välitettyjen tietojen salauksen ja tuo käyttäjän näkyville (jos tämä on vastaavan sosiaalisen verkoston jäsen) tämän vastaavan sosiaalisen verkoston jäsenyyden puitteissa haluamamme mainoksen.

Jos asiakas ei toivo meidän käyttävän hänen tietojaan tuodakseen hänen näkyvilleen yksilöllisiä mainoksia sosiaalisissa verkostoissa, hän voi estää tietojensa luovuttamisen seuraavasti:

- Zalando-kaupassa se tehdään deaktivoimalla asetus "Tietojen käsittely". Zalando-sovelluksessa tämä toiminto löytyy Ohje-valikon kohdasta "Tietoa meistä". Zalando-verkkokaupassa tämä toiminto löytyy heti sen linkin vierestä, jonka kautta pääsee tähän tietosuojailmoitukseen.
- Muissa palveluissa se tehdään deaktivoimalla verkkoanalyysi tai sovellusanalyysi.

Jos asiakas on antanut suostumuksensa tietojensa luovuttamiseen sosiaalisille verkostoille, hän voi perua suostumuksensa milloin tahansa.

Lisäksi asiakkaalla voi olla mahdollisuus estää tietojensa käyttö yksilöllistettyyn mainonstaan suoraan käyttämiensä sosiaalisten verkostojen kautta kulloisenkin palveluntarjoajan vastaavassa toiminnossa. Lisätietoja on nähtävissä suoraan seuraavilta tahoilta:

Facebook (Facebook, Instagram):

- [Tietoja Facebookin mainosilmoituksista](#)
- [Facebookin mainosilmoituksia koskevat asetukset](#)

Google (Googlen mainosverkosto, YouTube, Google-haku):

- [Tietoja Googlen mainosilmoituksista](#)
- [Googlen mainosilmoituksia koskevat asetukset](#)

9.5. Verkkomainosverkostojen välittämässä mainosikkunoissa (uudelleenkohdistus)

Mainoskumppanit, joilla on verkkomainosverkostojen toimintaa, voivat asettaa Zalando-kauppaan ja muiden palveluntarjoajien verkkosivustoille ja sovelluksiin evästeitä ja vastaavia tekniikoita asiakkaiden käyttäytymisen kartoittamiseksi pseudonyymisti laite- ja käyttötietoihin pohjautuen. Nämä mainoskumppanit pyrkivät kerättyjen tietojen pohjalta tunnistamaan, millä todennäköisyydellä asiakas kuuluu meidän tarkoittamaamme kohderyhmään, ja ottavat tämän huomioon mainosilmoitusten valinnassa verkkomainosverkoston kautta välitetyissä mainosikkunoissa. Tätä tavanomaista internet-tekniikkaa kutsutaan uudelleenkohdistamiseksi. Uudelleenkohdistus mahdollistaa asiakkaan mahdollisimman oleellisen mainonnan aktivoimisen ja mainoskeinojen tehokkuuden ja laajuuden mittaamisen, mutta myös käynnistettyihin kampanjoihin osallistuvien mainoskumppanien laskutuksen tarkistamisen.

Lisätietoja on saatavilla kulloisenkin mainosikkunan ylläpitäjältä ja ikkunan välittämiseen palkatuilta verkkomainosverkostoilta. Yleiskuvaus mainoskumppaneista ja huomautuksia mainonnan estämiseen on esitetty kohdassa "[Yksittäisiä verkkosivustoja koskevat huomautukset](#)".

Asiakas voi estää milloin tahansa uudelleenkohdistukseen tarkoitetun tietojensa käsittelyn seuraavasti:

- Zalando-kaupassa se tehdään deaktivoimalla asetus "Tietojen käsittely". Zalando-sovelluksessa tämä toiminto löytyy Ohje-valikon kohdasta "Tietoa meistä". Zalando-verkkokaupassa tämä toiminto löytyy heti sen linkin vierestä, jonka kautta pääsee tähän tietosuojailmoitukseen.
- Muissa palveluissa se tehdään deaktivoimalla käyttöanalyysit.
- Meidän verkkosivustojemme ja sovellustemme osalta verkkomainosverkostojen hallitsema uudelleenkohdistus voidaan estää myös European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA) -yhdistyksen deaktivointisivun kautta: [Estä muu mainonta](#).

On myös huomattava, että uudelleenkohdistukseen käytettäviä tietoja tarvitaan myös muihin tarkoituksiin (kuten palveluidemme tarjoamiseen). Niihin käytettävien tietojen kerääminen ei siis lopu deaktivoinnilla. Asiakkaalle näytettävä mainos ei sitten kuitenkaan ole yksilöllistetty.

10. Kenelle asiakkaan tietoja luovutetaan?

Zalando luovuttaa asiakkaan tietoja edelleen ainoastaan siinä tapauksessa, että saksalainen tai eurooppalainen tietosuojalainsäädäntö sen sallii. Me työskentelemme muutamien palveluntarjoajien kanssa tiiviissä yhteistyössä esim. asiakaspalvelun (esim.

puhelinneuvonta), teknisten palveluiden (esim. tietokonekeskusten hallinta) ja logistiikan (esim. jakelulaitos kuten DHL) alalla. Tällaiset palveluntarjoajat saavat käsitellä asiakkaan tietoja periaatteessa vain toimeksiantomme erityisehtojen mukaisesti. Jos käytämme tällaisia toimeksisaajia, ne saavat asiakkaan tiedot käyttöönsä vain siinä laajuudessa ja sille ajanjaksolle kuin on välttämätöntä kulloisenkin palvelun toteuttamiseen. Jos asiakas tekee hankintoja Zalando-kumppanilta, luovutamme hänestä tiettyjä ostotietoja kyseiselle Zalando-kumppanille (esim. nimen ja toimitusosoitteen), jotta Zalando-kumppani pystyy toimittamaan asiakkaalle tilatut tuotteet.

10.1. Zalando-yritysryhmän yritykset

Zalando-yritysryhmän sisällä käytetään yhteisesti monia järjestelmiä ja tekniikoita. Näin me pystymme tarjoamaan asiakkaille edullisempia, parempia, turvallisempia, yhtenäisempiä ja mielenkiintoisempia palveluita. Tältä pohjalta Zalando-yritysryhmän ne yritykset ja osastot saavat pääsyn asiakkaan tietoihin, jotka tarvitsevat sitä sopimus pohjaisten ja lakisääteisten velvollisuuksiensa täyttämiseen tai Zalando-yritysryhmän sisäisten toimintojen toteuttamiseen.

Esimerkkejä

- Kun asiakas kirjautuu asiakastilinsä (palveluntarjoaja: Zalando SE) kautta Zalando-palveluun (palveluntarjoaja: Zalando Fashion Entrepreneurs GmbH), Zalando SE antaa Zalando Fashion Entrepreneurs GmbH:lle mahdollisuuden tarkastella vaadittavassa laajuudessa kyseiselle asiakastilille tallennettuja tietoja.
- Jos asiakas ottaa yhteyttä Zalandon asiakaspalveluun, hänen tiedustelunsa ohjataan edelleen Zalando Customer Care DACH SE & Co. KG:lle tai Zalando Customer Care International Se & Co. KG:lle, jossa se käsitellään. Nämä molemmat Zalando-yritykset ovat vastuussa Zalando-yritysryhmän sisällä asiakaspalvelusta. Jos asiakkaan asian käsittely sitä vaatii, nämä molemmat Zalando-yritykset saavat mahdollisuuden tarkastella asiakkaan niitä tietoja, jotka on tallennettu mainitun toisen Zalando-yrityksen arkistoon.
- Jos asiakas tekee tilauksen, hänen tilaus- ja maksutietonsa luovutetaan Zalando Payments GmbH:lle. Zalando Payments GmbH on vastuussa maksujen käsittelystä Zalando-yritysryhmän sisällä.

10.2. Jakeluyritykset

Tilausten toimittamista varten työskentelemme yhdessä ulkoisten jakeluyritysten, kuten DHL:n, kanssa. Nämä jakeluyritykset saavat meiltä kulloisenkin toimeksiannon toteuttamiseen seuraavat asiakastiedot:

- nimi
- toimitusosoite
- postinumero (joka tilaus halutaan DHL-pakettiasemalle)

- tarvittaessa sähköpostiosoite (jos jakelijan halutaan ilmoittavan arvioitu perille saapumisaika sähköpostitse).

10.3. Zalando-kumppanuusohjelmaan osallistuvat kumppanit

Zalando-kumppanuusohjelman puitteissa annamme muille kauppiaille (nk. Zalando-kumppaneille) mahdollisuuden myydä niiden tuotteita (nk. Zalando-kumppanin tuotteita) Zalando-kaupan kautta. Zalando-kauppa toimii Zalando-kumppanuusohjelmassa myyntialustana, joka välittää myyntisopimuksia. Tällöin kulloisenkin Zalando-kumppanin tuotteen yhteydessä lukee "myynti ja lähetys kumppanimme toimesta" sekä kulloisenkin Zalando-kumppanin nimi.

Jos asiakas tilaa Zalando-kumppanin tuotteen, kyseinen Zalando-kumppani lähettää tuotteen yleensä suoraan hänelle. Tätä tarkoitusta varten luovutamme Zalando-kumppanillemme asiakkaan ostotiedot. Niihin sisältyvät

- tarkat tiedot tilatuista Zalando-kumppanin tuotteista
- nimi
- toimitusosoite.

Joissain tapauksissa ja joissain maissa luovutamme kumppanillemme myös asiakkaan sähköpostiosoitteen tai puhelinnumeron, mutta vain silloin, kun se on välttämätöntä tilattujen tuotteiden toimittamiseksi.

Vaikka asiakas ostaisikin Zalandoilta Zalando-kumppanille kuuluvan tuotteen, vastuu asiakkaan tietojen käsittelystä on edelleen Zalandoilla. Asiakkaan tietoja ei käsitellä yhdessä Zalando-kumppanin kanssa eikä Zalando-kumppanin toimeksiannosta. Zalando varmistaa, että Zalando-kumppaneilla ei ole asiakkaan tietojen käsittelyn hallintamahdollisuuksia Zalando-kumppanuusohjelman puitteissa. Jos asiakas ostaa Zalandoilta Zalando-kumppanille kuuluvan tuotteen tai tavaran, Zalando luovuttaa Zalando-kumppanille vain aikaisemmin mainitut tiedot, joita Zalando-kumppani tarvitsee toteuttaakseen velvollisuutensa asiakkaan suhteen, toisin sanoen toimittaakseen asiakkaan ostamat tuotteet asiakkaalle. Jos Zalando luovuttaa aikaisemmin mainituista syistä asiakkaan tietoja Zalando-kumppanille, Zalando varmistaa kumppanin kanssa solmittavin sopimuksen, että Zalando-kumppani saa käsitellä asiakkaan tietoja ainoastaan aikaisemmin mainittuihin tarkoituksiin.

Tässä yhteydessä on huomattava, että Zalando-kumppaneilla on omat tietosuojasääntönsä. Ne löytyvät tavallisesti Zalando-kaupan kulloiseltakin kumppanisivuilta ja/tai vastaavan Zalando-kumppanin verkkosivustolta. Zalando ei ole vastuussa Zalando-kumppanien tietosuojasäännöistä eikä tietosuojakäytännöistä.

10.4. Teknisten palveluiden tarjoajat

Me työskentelemme yhdessä teknisten palveluiden tarjoajien kanssa voidaksemme tarjota palvelujamme. Tällaisia palveluntarjoajia ovat esimerkiksi Telekom Deutschland GmbH, Salesforce.com EMEA Ltd. ja Amazon Web Services, Inc. Mikäli ne käsittelevät asiakkaan tietoja Euroopan unionin ulkopuolella, se voi johtaa siihen, että näitä tietoja luovutetaan maahan, jonka tietosuojan taso on heikompi kuin Euroopan unionin

tietosuojan taso. Tällaisissa tapauksissa Zalando varmistaa, että vastaava palveluntarjoaja takaa sopimus pohjaisesti tai muulla tavoin yhtäläisen tietosuojan tason.

10.5 Maksupalvelujen tarjoaja

Zalando tarjoaa eri maksumahdollisuuksia, kuten ennakkomaksu, maksu luottokortilla, maksu PayPal-palvelun kautta ja maksu laskulla. Tätä tarkoitusta varten maksutietoja voidaan välittää maksupalvelujen tarjoajille, joiden kanssa toimimme yhteistyössä. Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä maksupalvelujen tarjoajien toimesta on nähtävissä niiden tietosuojailmoituksissa:

- **Adyen N.V., Simon Carmiggeltstraat 6-50, 1011 DJ Amsterdam, Hollanti.** Lisätietoja löytyy Adyenin [tietosuojaselosteesta](#).
- **American Express Payment Services Limited, Zweigniederlassung Frankfurt am Main, Theodor-Heuss-Allee 112, 60486 Frankfurt am Main, Saksa.** Lisätietoja löytyy American Express Services Limitedin [tietosuojaselosteesta](#).
- **Elavon Financial Services DAC, Niederlassung Deutschland, Lyoner Str. 36, 60528 Frankfurt am Main, Saksa.** Lisätietoja löytyy Evalonin [tietosuojaselosteesta](#).
- **Worldpay B.V. Claude Debussylaan 16, 6th Floor, 1082 MD Amsterdam, Hollanti.** Lisätietoja löytyy Worldpayn [tietosuojaselosteesta](#).
- **iDeal bei Deutsche Bank AG, Zweigniederlassung in der Nederlanden, De Entree 195, 1101 HE Amsterdam, Hollanti.** Lisätietoja löytyy Deutscher Bankin [tietosuojaselosteesta](#).
- **Svea Payments Oy, Mechelininkatu 1a, 00180 Helsinki, Suomi.** Lisätietoja löytyy Svea Payments Oy:n [tietosuojaselosteesta](#).
- **BS PayOne by PayOne GmbH, Lyoner Straße 9, 60528 Frankfurt am Main, Saksa.** Lisätietoja löytyy PayOne GmbH:n [tietosuojaselosteesta](#).
- **PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, 2449 Luxemburg, Luxemburg.** Lisätietoja löytyy PayPalin [tietosuojaselosteesta](#).
- **przelewy24 bei PayPro Spółka Akcyjna, ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań ja DialCom24 sp. z o.o., ul. Kanclerska 15, 60-327 Poznań, Puola.** Lisätietoja löytyy przelewy24:n [tietosuojaselosteesta](#).

10.6. Asiakastietorekisterit

Yhteistyö petosten estämisessä, maksutapojen valinnassa ja luottokelpoisuuden tarkistamisessa ulkoisten asiakastietorekisterien kanssa tapahtuu maakohtaisesti maakohtaisten erityispiirteiden ja vaatimusten huomioon ottamiseksi. Kohdassa [Maakohtaiset tiedot](#) on nähtävissä lisätietoja siitä, missä maissa me toimimme yhteistyössä minkäkin ulkoisen maksupalvelujen tarjoajan ja asiakastietorekisterin kanssa. Sieltä löytyy myös erityisiä tietosuojahuomautuksia, jotka olemme asettaneet asiakkaiden käyttöön kulloisenkin maksupalvelun tarjoajan ja asiakastietorekisterin puolesta.

10.7. Perintätoimisto

Yhteistyö ulkoisten perintätoimistojen kanssa tapahtuu maakohtaisesti, jotta maakohtaiset erityispiirteet ja vaatimukset voidaan ottaa huomioon. Kohdasta [Maakohtaiset tiedot](#) löydät maakohtaiset tiedot käyttämistämme perintätoimistoista. Sieltä löytyy myös erityisiä tietosuojahuomautuksia, jotka olemme asettaneet asiakkaiden käyttöön kulloisenkin maksupalvelun tarjoajan ja asiakastietorekisterin puolesta.

10.8. Sosiaalisen median verkostot

Mainoskampanjoiden puitteissa luovutamme tietosuojalainsäädännön mukaisesti sosiaalisten verkostojen tarjoajille. Lisätietoja on nähtävissä kohdassa "Miten Zalando käyttää asiakkaiden tietoja mainontaan?".

10.9. Viranomaiset ja muut kolmannet osapuolet

Luovutamme asiakkaan tietoja tarvittaessa lainvalvontaviranomaisille tai muille kolmansille osapuolille, jos meillä on siihen viranomaisten tai tuomioistuimen päätökseen tai siviili- ja rikosoikeuteen nojautuva velvollisuus.

11. Mitä tietosuojaoikeuksia asiakkaalla on?

Asiakkaalla on vastaavien lakisääteisten edellytysten täytyessä seuraavat lakisääteiset tietosuojaoikeudet: pääsy henkilötietoihin (GDPR, 15 artikla), oikeus tietojen poistamiseen (GDPR, 17 artikla), oikeus tietojen oikaisemiseen (GDPR, 16 artikla), oikeus käsittelyn rajoittamiseen (GDPR, 18 artikla), oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (GDPR, 20 artikla), oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle (GDPR, 77 artikla), oikeus peruuttaa suostumus (GDPR, 7 artikla 3 kohta) sekä oikeus vastustaa tiettyjä käsittelytoimenpiteitä (GDPR, 21 artikla). **Jos haluat käyttää tietosuojaoikeuksiasi, voit kääntyä tietosuojatiimimme puoleen kirjoittamalla osoitteeseen tietoturva@zalando.fi. Lisätietoja löytyy kappaleesta [Yhteyshenkilöt](#).**

Tärkeitä huomautuksia:

- Sen varmistamiseksi, että asiakkaan tietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille **tietopyyntöjen** yhteydessä, asiakkaan tulee liittää pyyntönsä koskevaan sähköpostiviestiin tai kirjeeseen riittävän todisteen henkilöllisyydestään.

Vihje

Normaalisti riittää, että asiakas lähettää meille pyyntönsä käyttäen asiakastililleen tallentamaansa sähköpostiosoitetta.

- Asiakas voi muuttaa itse suurinta osaa tiedoistaan asiakastilinsä avulla. Muissa tapauksissa hänen tulee ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme.

- Tietosuojaviranomaisten toimintavaltuudet perustuvat kulloisenkin toimipaikan sijaintiin. Voit kuitenkin ottaa yhteyttä Euroopan unionin minkä tahansa jäsenmaan mihin tahansa tietosuojaviranomaiseen, erityisesti omassa asuinpaikassasi toimivaan viranomaiseen, joka välittää valituksesi toimivaltaiselle viranomaiselle. Zalandosta vastaava pääasiallinen viranomainen on Berliinin tietosuojasta ja tiedonsaantivapaudesta vastaava valtuutettu (Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit), Friedrichstr. 219, 10969 Berlin, Germany.
- Jos asiakas on antanut suostumuksen tietojensa käsittelyyn, hän voi **peruuttaa** sen milloin tahansa. Peruutuksella ei ole vaikutusta asiakkaan tietojen käsittelyn laillisuuteen peruutusta edeltäneelle ajalle.
- Asiakas voi **vastustaa** milloin tahansa syytä ilmoittamatta tietojensa käsittelyä, jonka tarkoituksena on **mainonta**, mukaan lukien **suoramainonta** (myös tietoanalyysien laatiminen).
- Jos asiakkaan tietojen käsittelymme pohjautuu etujamme koskevaan arviointiin GDPR-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohdan mukaisesti (esim. luottokelpoisuustietojen ilmoittaminen ulkoiseen asiakastietorekisteriin), asiakas voi **vastustaa** tietojensa käsittelyä. Vastustamisen yhteydessä pyydämme asiakasta esittämään syyt, joiden vuoksi hän ei halua tietojensa käsiteltävän. Jos vastustaminen on perusteltua, tarkistamme asian ja joko lopetamme tietojen käsittelyn tai mukautamme sitä tai ilmoitamme asiakkaalle huomattavan tärkeät ja perustellut syyt sille, miksi saamme jatkaa hänen tietojensa käsittelyä.

12. Milloin asiakkaan tiedot poistetaan?

Säilytämme asiakkaan henkilötietoja niin kauan kuin se on välttämätöntä tässä tietosuojailmoituksessa määriteltyihin tarkoituksiin, erityisesti sopimus pohjaisten ja lakisääteisten velvollisuuksiemme täyttämiseen. Tarvittaessa säilytämme asiakkaan henkilötietoja myös muihin tarkoituksiin, jos ja niin kauan kuin laki sen meille sallii tiettyjä tarkoituksia varten, mukaan lukien oikeuksiemme puolustamiseen.

Jos asiakas sulkee asiakastilinsä, poistamme kaikki hänestä tallennetut tiedot. Jos asiakkaan tietojen täydellinen poistaminen ei ole lakisääteisistä syistä mahdollista tai tarpeen, jatkokäsittelyyn tähtäävä pääsy kyseisiin tietoihin estetään.

Mitä tarkoittaa pääsyn estäminen?

Kun pääsy tietoihin estetään, niin käyttöoikeuksia rajoitetaan ja tällöin varmistetaan myös muilla teknisillä ja organisatorisilla keinoilla, että vain muutama työntekijä pystyy tarkastelemaan kyseisiä tietoja. Nämä työntekijät saavat käyttää kyseisiä tietoja, joiden käyttöä on rajoitettu, vain aikaisemmin määriteltyihin tarkoituksiin (esim. verotarkastukseen verovirastolle toimitettavaa ilmoitusta varten).

Pääsy estetään esimerkiksi seuraavissa tilanteissa:

- Asiakkaan tilaus- ja maksutietoja ja mahdollisesti muitakin tietoja koskevat tavallisesti erilaiset lakisääteiset säilytysvelvollisuudet, joista on säädetty esim.

kauppalaissa (Saksassa HGB) ja verolaissa (Saksassa AO). Laki velvoittaa meitä säilyttämään näitä tietoja verotarkastuksia ja kirjanpitolaskelmia varten enintään kymmenen vuoden ajan. Vasta sen jälkeen saamme poistaa ne lopullisesti.

- Vaikka asiakkaan tietoja ei koskisikaan lakisääteinen säilytysvelvollisuus, voimme olla poistamatta niitä välittömästi lain sallimissa tapauksissa ja sen sijaan tilapäisesti estää pääsyn niihin. Näin toimitaan erityisesti tapauksissa, joissa kyseisiä tietoja tarvitaan mahdollisesti vielä sopimuksen toteuttamisen jatkamiseksi tai oikeusprosessien puitteissa tai oikeuksien puolustamiseksi (esim. valitusten yhteydessä). Pääsyn estämisen keston pääasiallinen kriteeri on tällöin lakisääteinen vanhentumisaika. Vastaavan vanhentumisajan kuluttua umpeen kyseiset tiedot poistetaan lopullisesti.

Poistamista voidaan välttää lain sallimissa tapauksissa, jos kyseessä olevat tiedot ovat anonymisoituja tai pseudonymisoituja ja poistaminen tekisi tieteellisiin tutkimustarkoituksiin tai tilastollisiin tarkoituksiin tähtäävän käsittelyn mahdottomaksi tai vaikeuttaisi sitä huomattavasti.

13. Miten Zalando suojelee asiakkaan tietoja?

Asiakkaidemme henkilötiedot välitetään turvallisesti salattuina. Tämä koskee sekä asiakkaan tilaus- että sisäänkirjautumistietoja. Käytämme tähän tarkoitukseen SSL-koodausjärjestelmää (Secure Socket Layer). Lisäksi olemme suojanneet verkkosivustomme ja muut järjestelmämme teknisillä ja organisatorisilla toimenpiteillä asiakkaiden tietojen katoamista, tuhoutumista, väärinkäyttöä, muuttamista ja valtuuttamattomien henkilöiden toimesta tapahtuvaa levittämistä vastaan.

14. Muutosten tekeminen tähän tietosuojailmoitukseen

Kehittämällä verkkosivustomme ja sovelluksiamme sekä ottamalla käyttöön uutta teknologiaa pyrimme parantamaan asiakkaille tarjoamiimme palveluja. Tämän vuoksi tähän tietosuojailmoitukseen saattaa olla välttämätöntä tehdä muutoksia. Suosittelemmekin asiakkaille tämän tietosuojailmoituksen lukemista uudelleen aika ajoin.

15. Yhteyshenkilöt

Osoitteessa tietoturva@zalando.fi voit aina ottaa yhteyttä tietosuojatiimiimme, kun sinulla on yleisiä kysymyksiä tietosuojasta sekä oikeuksiesi täytäntöönpanosta.

Kun haluat ottaa suoraan yhteyttä tietosuojavaltuutettuamme, lähetä kyselysi postitse alla mainittuun osoitteeseen ja merkitse kuoreen "Tietosuojavaltuutetulle".

Yhteydenotot Zalandon tietosuojavaltuutettuun:

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

Faksi: +49 (0)30 2759 46 93

Sähköposti: tietoturva@zalando.fi

16. Palvelukohtaiset tiedot

Tietojenkäsittely voi olla erilainen eri palveluissa. Tässä kohdin saat tietoa palvelukohtaisista poikkeamista.

Zalon

Sizer

Saksassa tarjoamme asiakkaillemme niin kutsutun kokoneuvontapalvelun, jossa annamme tietoa vartalon mitoista ja siten helpotamme sopivien vaatteiden ja kokojen löytämistä. Kun käytät tätä palvelua, otamme mitat itsestäsi ottamiesi kuvien perusteella. Ennen mittojen ottamista sumennamme lähetetyt kuvat pikselöinnillä ja värienvaihdolla. Mittojen ottamisen jälkeen kuvat poistetaan ja mittatietosi tallennetaan sekä lähetetään sinulle tiedottamaan tuotteittemme oikeasta koosta ja parantamaan sopivuussuosituksiamme.

Käsittely tehdään yhdessä israelilaisen palveluntarjoajan Sizer Technologies Ltd., 22 Maskit St., Herzlia, kanssa. Israel on maa, jossa on EU:hun verrattuna sopiva tietosuojataso.

Käsittelyn oikeusperuste:

Käsitlemme tietojasi, jotta voimme tuottaa haluamasi palvelun (GDPR-asetuksen 6 art. 1 kohta b kirjain). Käsitlemme tietoja yhteenkoottuina saadaksemme enemmän koko- ja sopivuustietoa ja parantaaksemme palvelua (GDPR-asetuksen 6 art. 1 kohta f kirjain).

Tietoa Messenger-toiminnon käytöstä.

Käytämme verkkosivustollamme Messenger-toimintoa. Osana Messenger-toimintoa voit kommunikoida stylistiemme kanssa haluamastasi vaatetyylistä ja siitä, mistä tuotteista pidät sekä neuvotella sopimuksen yksityisistä (tuotteen valinnan poistaminen tai tuotteen lisääminen jne.) jne. Tallennamme viestisi palvelumme laadun parantamiseksi ja pystyäksemme paremmin vastaamaan sopimussuhteen

mukaisiin tarpeisiisi. Messenger-toiminnon kautta voimme tarjota sinulle lisätukea tiedusteluihisi.

Messenger-toimintoa käytetään GDPR:n 6 artiklan 1 kappaleen 1 lauseen perusteella.

Tallennamme Messenger-toiminnon avulla kerätyt tiedot. Tietoja säilytetään niin kauan kuin tarvitsemme niitä mainittuihin tarkoituksiin. [Milloin tietoni poistetaan?](#) Lisätietoja tallennusajan määrittämisperusteista löydät tämän tietosuojatiedoston kohdasta 12.

Jos päätät käyttää Messenger-toimintoa, käsittelemme seuraavia tietoja Etu- ja sukunimi

- Ikä
- Sukupuoli
- Koko (pituus, vaatekoko jne.)
- Paino
- Hiusten väri
- Asuinpaikka
- Viestit chat-historiassa
- Valokuvat
- Sinulle merkitykselliset tuotteet

Zalando Lounge

Google Maps

Verkkosivustomme käyttää Google Maps -palvelua, jonka omistaa Google LLC., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Yhdysvallat (jäljempänä "Google"). Tämän palvelun avulla Zalandon asiakkaat pystyvät löytämään olinpaikkaansa lähinnä olevan tilausten noutopisteen. Google Maps voi aktivoida tämän toiminnon ainastaan, kun verkkoselaimesta muodostetaan yhteys johonkin Googlen hallinnoimista palvelimista, jotka saattavat sijaita Yhdysvalloissa. Henkilötietojen Yhdysvaltoihin siirtämistä varten Google on sitoutunut noudattamaan EU:n ja Yhdysvaltain välistä tietosuojajärjestelyä. Tällä tavoin Google saa tiedon siitä, että asiakkaan laitteen IP-osoitteesta on avattu verkkosivustomme sivu, joka sisältää noutopisteen tiedot.

Kun asiakas avaa verkkosivustomme Google-karttapalvelun ollessaan kirjautuneena Google-profiiliinsa, Google voi lisäksi liittää tämän tapahtuman asiakkaan Google-profiiliin. Jos asiakas ei halua tietoja yhdistettävän hänen Google-profiiliinsa, hänen on kirjauduttava ulos Google-tililtään ennen yhteystietosivumme avaamista. Google tallentaa asiakkaasta kerätyt tiedot ja käyttää niitä mainonnan, markkinatutkimuksen ja Google Mapsin yksilöllisten näkymien näyttämisen tarkoituksiin. Voit kieltää tällaisen tietojen keräämisen Googlen osalta.

Lisätietoja asiasta löytyy [Googlen tietosuojaselosteesta](#) sekä [Google Mapsin lisäkäyttöehdoista](#).

Käsittelyn oikeusperuste:

Oikeusperusteena on suostumus tietosuojaja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan ensimmäisen lauseen a alakohdan mukaisesti.

17. Maakohtaiset tiedot

Tapamme käsitellä tietoja saattavat vaihdella eri maissa. Tässä luvussa on nähtävissä, mitä maakohtaisia poikkeamia on olemassa.

17.1. Saksa

Luottokelpoisuustarkastuksien palveluntarjoajat

Saksassa asuvien kuluttajien luottokelpoisuustarkastuksista vastaava palveluntarjoaja on **Infoscore Consumer Data GmbH, Rheinstraße 99, 76532 Baden-Baden, Saksa.**

Yksityiskohtaiset Infoscore Consumer Data GmbH:n tietosuojahuomautukset GDPR-asetuksen 14 artiklan mukaisesti, erityisesti liiketarkoituksia, tietojen tallentamista ja tietojen vastaanottajia koskevat tiedot sekä asiakkaiden tietosuojaoikeudet Infoscore Consumer Data GmbH:n suhteen, ovat nähtävissä napsauttamalla [tästä](#) tai verkko-osoitteessa <https://finance.arvato.com/icdinfoblatt>.

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Saksassa:

- **Alektum GmbH, Augustenstrasse 79, 80333 München**
- **infoscore Forderungsmanagement GmbH, Gütersloher Straße 123, 33415 Verl;**
- **Pair Finance GmbH, Hardenbergstraße 32, 10623 Berlin;**
- **Sirius Inkasso GmbH, Berliner Str. 93, 40880 Ratingen.**

17.2. Itävalta

Luottokelpoisuustarkastuksien palveluntarjoajat

Itävallassa asuvien kuluttajien luottokelpoisuustarkastuksista vastaava palveluntarjoaja on **CRIF Bürgel GmbH, Radlkoferstraße 2, 81373 München, Saksa**

Yksityiskohtaiset CRIF Bürgel GmbH:n tietosuojahuomautukset GDPR-asetuksen 14 artiklan mukaisesti, erityisesti liiketarkoituksia, tietojen tallentamista ja tietojen vastaanottajia koskevat tiedot sekä asiakkaiden tietosuojaoikeudet CRIF Bürgel GmbH:n suhteen, ovat nähtävissä tässä: <https://www.crifbuergel.de/de/datenschutz>

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Itävallassa:

- **Alektum GmbH, Schwedenplatz 2, A-1010 Wien;**

- **Arvato, Weyringergasse 1, A-1040 Wien;**
- **infoscore austria gmbh, Weyringergasse 1, A-1040, Wien.**

17.3. Sveitsi

Luottokelpoisuustarkastuksien palveluntarjoajat

Sveitsissä asuvien kuluttajien luottokelpoisuustarkastuksista vastaava palveluntarjoaja on **CRIF Bürgel GmbH, Radlkoferstraße 2, 81373 München, Saksa.**

Yksityiskohtaiset CRIF Bürgel GmbH:n tietosuojahuomautukset GDPR-asetuksen 14 artiklan mukaisesti, erityisesti liiketarkoituksia, tietojen tallentamista ja tietojen vastaanottajia koskevat tiedot sekä asiakkaiden tietosuojaoikeudet CRIF Bürgel GmbH:n suhteen, ovat nähtävissä tässä: <https://www.crifbuergel.de/de/datenschutz>

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Sveitsissä:

- **Alektum AG, Gubelstrasse 24, 6300 Zug;**
- **infoscore AG, Ifangstrasse 8, 8952 Schlieren;**
- **Intrum Debt Finance AG, Industriestrasse 13C, 6300 Zug;**
- **Lowell Inkasso Service GmbH, Bahnhofstrasse 14 , 9424 Rheineck.**

17.4. Hollanti

Luottokelpoisuustarkastuksien palveluntarjoajat

Hollannissa asuvien kuluttajien luottokelpoisuustarkastuksista vastaava palveluntarjoaja on **Experian Nederland B.V., Grote Marktstraat 49, 2511 BH Den Haag, Hollanti.**

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Alankomaissa:

- **Alektum B.V., Nachtwachtlaan 20 6e etage, 1058 EA Amsterdam, Postbus 9916, 1006 AP Amsterdam;**
- **Intrum Nederland B.V., Teleportboulevard 136-142, 1043 EJ Amsterdam.**

17.5. Belgia

Luottokelpoisuustarkastuksien palveluntarjoajat

Belgiassa asuvien kuluttajien luottokelpoisuustarkastuksista vastaava palveluntarjoaja on **Focum Belgium BVBA, Nijverheidsstraat 70, 2160 Wommelgem.**

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Belgiassa:

- **Alektum B.V., Nachtwachtlaan 20 6e etage, 1058 EA Amsterdam, Postbus 9916, 1006 AP Amsterdam;**

- **Intrum NV, Martelaarslaan 53, 9000 Gent;**
- **Flanderijn Incasso N.V., Rijnkaai 37, 2000 Antwerpen.v.**

17.6. Ruotsi

Luottokelpoisuustarkastuksien palveluntarjoajat

Ruotsissa asuvien kuluttajien luottokelpoisuustarkastuksista vastaava palveluntarjoaja on **UC AB, Årstaängsvägen 21B, 117 88 Stockholm, Ruotsi.**

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Ruotsissa:

- **Alektum Group AB, Nils Ericsonsgatan 17, Box 111 08, 404 23 Göteborg;**
- **Intrum Sverige AB, 105 24 Stockholm.**

17.7. Norja

Luottokelpoisuustarkastuksien palveluntarjoajat

Norjassa asuvien kuluttajien luottokelpoisuustarkastuksista vastaava palveluntarjoaja on **Experian AS, Karenslyst Alle 8 B, PO Box 5275 Majorstuen, 0303 Oslo, Norja**

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Norjassa:

- **Alektum Group, Nedre Langgate 20, Mediahuset, Postboks 2370, 3103 Tønsberg;**
- **Lindorff AS, Hoffsveien 70 B, 0377 Oslo.**

17.8. Suomi

Luottokelpoisuustarkastuksien palveluntarjoajat

Suomessa asuvien kuluttajien luottokelpoisuustarkastuksista vastaava palveluntarjoaja on **Suomen Asiakastieto Oy, Työpajankatu 10 A, 00580 Helsinki, Suomi.**

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Suomessa:

- **Alektum Group AB, Porkkalankatu 3, PL 15, 00101 Helsinki;**
- **Lowell – Lindorff, Joukahaisenkatu 6, 20520 Turku;**
- **Intrum OY, Hitsaajankatu 20, 00810 Helsinki.**

17.9. Ranska

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Ranskassa:

- **Alektum SAS, 30, rue Godot de Mauroy, 75009 Paris;**
- **Infoscore France, 62061 ARRAS, Cedex 9;**

- **Intrum Corporate, 97 Allée Alexandre Borodine, CS 50159, 69794 Saint-Priest cedex.**

17.10. Tanska

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat ovat Tanskassa:

- **Alektum Group AB, Ny Banegårdsgade 55, 2, 8000 Århus C;**
- **Intrum A/S, Kirsten Walthers Vej 7, 2500 Valby.**

17.11. Italia

Perintäpalvelujen palveluntarjoajat

Perintäpalvelujen palveluntarjoaja Italiassa on **GEXTRA SRL (aiemmin Intrum), Via Galliera 67- 40121 Bologna (pääkonttori); Via Galileo Galilei 7- 20124 Milano (sivukonttori).**

17.12. Puola

Luottotietojen tarkistuksen palveluntarjoajat

Kuluttajien luottotietojen tarkistuksen palveluntarjoajat Puolassa ovat **CRIF Sp. z o.o., ul. Lublańska 38, 31-476 Krakow ja Krajowe Biuro Informacji Gospodarczej S.A. , ul. Lublańska 38, 31-476 Kraków.**

Perintätoimistot

Perintätoimisto Puolassa on

- **Alektum Sp. z.o.o., Kilińskiego 30, 50-240 Wrocław, Poland**

18. Evästeitä koskevat huomautukset

Tässä luvussa on nähtävissä, mitä evästeitä käytämme. Luettelon kaikista käyttämistämme evästeistä saa esiin napsauttamalla tästä <https://www.zalando.fi/cookies/>