

RETNINGSLINJER FOR PERSONVERN OG INFORMASJONSKAPSLER

Disse retningslinjene for personvern og informasjonskapsler fastsetter vilkårene for hvordan ZARA Norge AS – org.nr. 980 643 263 (heretter kalt «ZARA Norway»), med registrert adresse c/o ZARA Sverige AB, Klara Norra Kyrkogata 29, 111 22 Stockholm, Sverige, et selskap som for øyeblikket driver salg av ZARAs kommersielle merkevare i Norge, samt Industria de Diseño Textil, SA (INDITEX, SA), med registrert adresse Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), Spania, som felles dataansvarlige i henhold til disse retningslinjene for personvern og informasjonskapsler (heretter kalt «vi» og «oss» eller «dataansvarlige») – behandler personopplysningene du oppgir når du bruker nettstedet www.zara.com (heretter kalt «nettstedet»), mobilapplikasjonen eller appen, forstått som programvaren som er utformet for bruk på smarttelefoner, nettbrett eller andre mobile enheter (heretter kalt «appen») eller andre former for applikasjoner, programvare, digitale medier, lagringsmedier og funksjoner knyttet til det kommersielle merket ZARA i Norge (samlet kalt «plattformen»).

Hver gang du bruker plattformen og oppgir – eller det er nødvendig for oss å få tilgang til – informasjon som i kraft av informasjonens art tillater oss å identifisere deg, som f.eks. for- og etternavn, e-postadresse, fakturerings- eller fraktadresse, telefonnummer, enhetstype, kreditt- eller debetkortnummer osv. (heretter kalt «personopplysninger»), uansett om du leser eller ser på informasjon, kjøper produktene våre eller bruker tjenestene og funksjonene våre, vil du være underlagt disse retningslinjene for personvern og informasjonskapsler, bruks- og kjøpsbetingelsene våre og alle andre dokumenter som nevnes i disse (samlet kalt «vilkår»), og de gjelder til enhver tid og må leses for at du skal kunne forsikre deg om at du samtykker.

1. INNHENTING AV PERSONOPPLYSNINGER OG BEHANDLINGSFORMÅL

Vær oppmerksom på at før du bruker noen av tjenestene eller funksjonene våre, må du lese disse retningslinjene for personvern og informasjonskapsler, samt de spesifikke vilkårene for tjenesten eller funksjonen. I disse spesifikke vilkårene kan du se om det foreligger egne bruksvilkår eller om det kreves noen form for spesifisert behandling av personopplysningene dine.

Hvis du ikke oppgir de obligatoriske opplysningene, kan det bli umulig for oss å håndtere brukerregistreringen din, eller du kan bli forhindret fra å benytte enkelte funksjoner eller tjenester på plattformen.

Brukeren (du) garanterer herved at de oppgitte personopplysningene er sanne og nøyaktige og samtykker i å varsle oss om eventuelle endringer eller modifikasjoner. Hvis du oppgir personopplysninger om en tredjepart, er du ansvarlig for at du har informert denne personen og fått samtykke til at disse opplysninger kan oppgis til de formålene som er angitt i de respektive avsnittene i disse retningslinjene for personvern og informasjonskapsler. Tap eller skader på plattformen, dataansvarlige eller tredjeparter som skyldes feilaktig, unøyaktig eller ufullstendig informasjon på registreringskjemaene, er ene og alene brukerens ansvar.

De dataansvarlige vil, etter behov, bruke personopplysningene til følgende formål:

- 1.1 Håndtere registreringen av deg som bruker på plattformen. Personopplysningene du oppgir, vil brukes til å identifisere deg som plattformbruker og gi deg tilgang til de forskjellige funksjonene, produktene og tjenestene som er tilgjengelige for registrerte brukere.

1.2 Utvikling, overholdelse og forpliktelser vedrørende kjøpekontrakten som gjelder for produktene du har kjøpt, samt enhver annen avtale du har med oss gjennom plattformen. Spesielt må du være oppmerksom på følgende:

- i. Hvis du velger å lagre kortet ditt, gir du oss uttrykkelig tillatelse til å behandle de angitte opplysningene og bruke dem som nødvendig for aktivering og utvikling. Kortets sikkerhetskode (CVV eller CVC) blir utelukkende brukt ved kjøpet og blir ikke lagres til senere eller behandles som en del av betalingsinformasjonen. Samtykke til aktivering av denne funksjonaliteten betyr at informasjonen din automatisk vises i disse feltene når du foretar framtidige kjøp. Det betyr at du ikke trenger å skrive inn informasjonen på nytt ved hvert kjøp, siden den regnes som angitt og godkjent. Du kan når som helst endre eller slette kortene dine fra Min konto. Vi lagrer og sender kortinformasjonen i samsvar med ledende internasjonale standarder for konfidensialitet og sikkerhet for kreditt- og debetkort. Bruken av denne funksjonen kan kreve at du endrer passordet ditt av sikkerhetshensyn. Husk at sikkerhet ved bruk av plattformen også avhenger av riktig bruk og oppbevaring av bestemte sikkerhetskoder.
- ii. Hvis du har kjøpt et gavekort og oppgir en tredjeparts personopplysninger, er du ansvarlig for å ha informert denne personen og innhentet samtykke, slik at vi i samsvar med plattformens bruks- og kjøpsvilkår vil kunne behandle informasjonen deres for å kunne (a) utføre forsendelse eller verifisere mottak av gavekortet, og (b) besvare eventuelle henvendelser fra deg eller denne tredjeparten.
- iii. Hvis du har en kvittering uten angitt pris og ønsker å returnere varer tilknyttet denne via plattformen, bruker vi personopplysningene som er oppgitt på returskjemaet for (a) å håndtere forespørselen og utføre henting av varene fra hjemmeadressen din, (b) håndtere forespørsler knyttet til kvitteringen eller returen du ønsker å utføre, og (c) bekrefte godkjenning av returen og sende en tilgodelapp på refusjonsbeløpet via e-post eller en tilsvarende elektronisk måte.
- iv. Hvis alternativet «Endring av størrelse» er tilgjengelig på plattformen og du velger dette alternativet fra brukerkontoen din og ikke returnerer originalproduktet som du kjøpte i samsvar med det som er fastsatt i vilkårene, vil vi bruke informasjonen fra kreditt-/debetkortet du brukte til å betale det første produktet du kjøpte med, med det formål å belaste deg beløpet som tilsvarer prisen på den nye bestillingen din.

1.3 Kontakte deg på e-post, telefon, SMS eller en annen tilsvarende form for elektronisk kommunikasjon, som appens push-varsler e.l. vedrørende oppdateringer eller informasjon relatert til funksjonene, produktene eller kontraktstjenestene, inkludert sikkerhetsoppdateringer for plattformen, når dette er nødvendig eller hensiktsmessig for å kunne iverksette dem.

1.4 Håndtere og administrere forespørsler du gjør ved hjelp av de tilgjengelige kundeservicekanalene til plattformen eller de fysiske butikkene, samt følge opp kvaliteten på tjenesten vår.

Varigheten av databehandlingen skal enten være for

- (i) perioden som er fastsatt ved lov;

- (ii) en ubestemt tidsperiode (f.eks. enten til du ber om at bestemt informasjon eller all informasjon blir slettet); eller
- (iii) til det konkrete formålet som den bestemte informasjonen skal brukes til ikke lenger finnes. For eksempel vil informasjon knyttet til bestillinger bli behandlet så lenge dataansvarlig kan være pålagt å oppbevare den i henhold til gjeldende lover, og den vil bli slettet når dette juridiske formålet opphører.

2. ABONNEMENT PÅ NYHETSBRIV

Hvis du godkjenner å abonnere på ZARA-nyhetsbrevet, vil vi sende deg informasjon om produkter og tjenester på ulike måter, for eksempel via e-post og andre elektroniske kommunikasjonsmidler (f.eks. SMS osv.), samt gjennom push-varsler via appen – hvis du har aktivert slike varsler på mobilenheten din.

Et abonnement på ZARA-nyhetsbrevet kan medføre at personopplysninger brukes til personlig reklame relatert til produkter og tjenester via e-post, SMS eller andre elektroniske medier vi eller tredjeparter bruker. Vi kan også sende denne informasjonen via push-varsler fra appen hvis du har aktivert dette på mobilenheten din. Vi ønsker å forbedre tjenesten vi tilbyr, så derfor informerer vi deg herved om at personopplysninger relatert til kjøpene dine i nettbutikker eller fysiske butikker og preferansene dine kan bli brukt til analyser, generering av brukerprofiler, markedsføringsstudier, kvalitetsundersøkelser og generell forbedring av samhandling med kunder.

Hvis du er registrert som bruker, kan du endre preferanser knyttet til sending av slik kommersiell kommunikasjon under Min konto.

Du kan også når som helst avslutte abonnementet fra plattformens nyhetsbrevområde, eller ved å følge informasjonen vi oppgir i hvert brev.

3. DATABESKYTTELSESRETTIGHETER

De dataansvarlige forplikter seg til å respektere konfidensialiteten til personopplysningene dine og sikre at du kan utøve rettighetene dine. Du kan utøve rettighetene du har til å få tilgang til, rette opp, kansellere og motsette deg bruk av personopplysninger ved å sende en e-post til dataprotection@zara.com og oppgi grunnen til henvendelsen.

Hvis du bestemmer deg for å utøve disse rettighetene og e-postadressen din var blant personopplysningene du oppga, vil vi be deg om å spesifisere dette i den skriftlige henvendelsen og oppgi den registrerte e-postadressen som du ønsker å utøve rettighetene dine i forhold til.

4. ANNEN NØDVENDIG BRUK AV PERSONOPPLYSNINGER

På grunn av formålene som er angitt i denne personvernerklæringen kan det være nødvendig at Inditex Groups holdingselskap Industria de Diseño Textil, SA (Inditex, SA), samt andre selskaper som tilhører Inditex-konsernet, behandler personopplysningene dine når de konkret skal brukes til et angitt formål (aktivitetene kan være knyttet til dekorasjons-, tekstil-, kles- og boligproduktsektoren, samt alle andre komplementære sektorer, inkludert kosmetikk og lærvarer, i tillegg til utvikling og støtte til elektronisk handel).

Det kan også være nødvendig å overføre personopplysningene dine til de nevnte selskapene som tilhører Inditex-konsernet eller til tredjeparter som yter støttetjenester for oss, som f.eks. banker; organer som bekjemper svindel; leverandører av teknologiske tjenester, logistiktjenester, transport/frakt og kundeservice; og/eller tjenester som analyserer transaksjoner på plattformen med sikte på å sørge for

tilstrekkelig kommersiell driftssikkerhet osv. For å sikre effektiviteten til tjenesten kan samarbeidspartnere og leverandører befinne seg i USA eller andre land eller territorier som ligger utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet (EØS) og vil ikke nødvendigvis kunne tilby det samme nivået av databeskyttelse som du har i landet ditt eller i EU generelt.

Ved å godta disse retningslinjene for personvern og informasjonskapsler, gir du uttrykkelig tillatelse til at vi kan behandle og dele personopplysningene dine med ovennevnte selskaper i Inditex-konsernet og/eller overføre dem til de angitte tjenesteleverandørene utenfor Det europeiske økonomiske samarbeidsområdet for de formålene som er beskrevet her. Tilsvarende informerer vi deg om at vi må ha tilgang til tidligere informasjon om deg der andre selskaper som tilhører Inditex Group kan ha opptrådt som dataansvarlige, og der vi må opptre som dataansvarlige for å kunne oppfylle de ovennevnte formålene som dataansvarlige og yte komplett service.

5. OM INFORMASJONSKAPSLER

Vi bruker informasjonskapsler (også kalt «cookies») på denne plattformen, og dette er små tekstfiler med informasjon om hvordan du bruker plattformen, og hovedformålet vårt med dette er å forbedre hvordan plattformen oppleves for deg som kunde. Les videre hvis du vil ha mer informasjon om informasjonskapslene vi bruker, formålet med dem og annen informasjon som kan være av interesse.

Informasjon om cookies

Hva er en cookie?

En cookie er en liten tekstfil som en nettside lagrer på din PC, telefon eller annen elektronisk enhet. Tekstfilen inneholder informasjon om din navigering på nettsiden. Cookies brukes for å underlette navigeringen og gi en bedre brukeropplevelse. De er ikke skadelige for din PC.

I denne policy brukes den generelle termen «cookies» fordi cookies er den hovedsakelige lagringsmetoden som brukes på denne nettsiden. Nettleserens «lokale lagring» benyttes også til samme formål som cookies. Informasjonen i dette kapittelet gjelder derfor også for slik «lokal lagring».

Hva brukes cookies til på denne nettsiden?

Cookies har stor betydning for hvordan vår nettside fungerer. Hovedformålet med våre cookies er å forbedre din brukeropplevelse. For eksempel brukes de for å huske dine preferanser (språk, land, etc.) mens du surfer og ved fremtidige besøk på nettsiden.

Informasjonen som lagres av cookies gjør det også mulig for oss å forbedre nettsiden gjennom å beregne antall brukere og navigeringsmønstre, tilpasse nettsiden etter individuelle brukerinteresser, øke hastigheten på søkeprosesser osv. I visse tilfeller, og dersom vi har mottatt informert samtykke fra deg, kan vi bruke cookies, etiketter eller liknende funksjoner for å samle inn informasjon som lar oss vise deg reklame basert på dine navigeringsvaner. Dette gjennom vår egen nettside, en tredjeparts nettside, eller annet medium.

Hva brukes cookies IKKE til på denne nettsiden?

I de cookies som vi bruker, lagres ikke sensitive personopplysninger, som for eksempel adresse, passord, opplysninger om betalingskort osv.

Hvem bruker informasjonen som lagres i cookies?

Informasjonen som lagres i cookies fra vår nettside brukes kun av oss selv, foruten «cookies fra tredjepart», som defineres nedenfor. Sistnevnte brukes og håndteres av eksterne parter for å tilby tjenester som vi har bedt om for å forbedre våre tjenester og brukeropplevelsen på nettsiden. «Cookies fra tredjepart» brukes hovedsakelig for å samle inn statistikk, samt for å sikre gjennomføringen av betalingstransaksjoner.

Hvordan kan jeg unngå bruk av cookies på nettsiden?

Hvis du ikke ønsker bruk av cookies på denne nettsiden, med de begrensninger det innebærer som nevnt ovenfor, må du først deaktivere bruken av cookies i din nettleser og deretter slette cookies fra vår nettside som er lagret i nettleseren din. Du kan når som helst bruke denne metoden for å unngå bruk av cookies.

Hvordan kan jeg deaktivere og forhindre bruk av cookies?

Om du vil begrense, sperre eller slette cookies fra denne nettsiden, kan du når som helst gjøre det gjennom å endre innstillingene i din nettleser. Følg instruksjonene nedenfor. Selv om menyen for innstillinger kan se ulik ut for ulike nettlesere, så kan man vanligvis finne innstillinger for cookies under «Egenskaper» (Preferences) eller «Verktøy» (Tools). Les i menyen «Hjelp» (Help) i nettleseren hvis du vil ha mer informasjon om hvordan du gjør dette.

Hvilke cookies brukes på denne nettsiden og for hvilke formål?

Tabellen nedenfor viser de cookies, etiketter og andre liknende funksjoner som brukes av denne nettsiden, samt informasjon om formål, varighet og administrering (oss selv eller tredjepart) for hver enkelt av dem.

Tekniske og personlig tilpassede cookies: identifisering og verifisering, navigering, tilpasning av brukergrensesnitt, favoritter osv.

Disse cookies brukes for å identifisere brukere under en økt, unngå at brukeren må verifisere seg flere ganger på nettsiden, øke hastigheten på visse prosesser på nettsiden, huske valg som gjøres under en økt eller framtidige besøk, huske tidligere besøkte sider osv.

COOKIES	FORMÅL	VARIGHET	ADMINISTRERING
Identifisering av bruker	Brukes for å identifisere og verifisere brukeren. Inneholder også tekniske data om brukerøkten som for eksempel ventetid for tilkobling, brukerøktens ID m.m.	Økt	Egne cookies
Identifisering av brukerøkt	Identifiserer brukerens http-økt. Brukes av de fleste nettapplikasjoner for å identifisere brukerens anmodninger under en økt.	Økt	Egne cookies
Navigeringsstatus	Gjør det mulig å spore hvilket navigeringsstadium brukeren befinner seg i (start av økten, hovedsiden, første besøket, status for scrolling, stemmegivning m.m.)	Økt	Egne cookies
Brukervalg	Lagrer brukerens valg av verdier, som for eksempel butikk, språk, valuta, produkt, størrelse osv.	Økt	Egne cookies
Favoritter og tidligere aktivitet	Gjør det mulig å huske brukerens favorittvalg (som f.eks butikker) eller tidligere aktivitet (f.eks hva gjelder butikker, produkter eller innstillinger for samtykke til cookies m.m.).	Vedvarende	Egne cookies
Handlekurv	Lagrer informasjon om mini-handlekurven samt innloggingsdetaljer om brukeren som er knyttet til handlekurven.	Økt	Egne cookies
Protokoll	Gjør det mulig å håndtere endringer mellom sikre (https) domener og ikke-sikre (http) domener (protokoll)	Økt	Egne cookies

Cookies for navigasjonsanalyse

Disse cookies henter inn generisk informasjon om brukerens tilgang til nettsiden (ikke dets innhold) for at vi skal kunne skape aggregert informasjon om slik tilgang for statistiske formål.

COOKIES	FORMÅL	VARIGHET	ADMINISTRERING
Origin (WC_GASource)	Brukes for å se hvor en bruker navigerer fra før den når denne nettsiden, for eksempel om brukeren navigeres fra en produktside, søkemotor eller annen ekstern nettside.	Vedvarende	Egne cookies

<p>Google Analytics (__utma, __utmb, __utmc, __utmd, __utmv, __utmz, _ga...)</p>	<p>Gjør det mulig å følge aktivitetene på nettsiden via Google Analytics, en tjeneste som tilbys av Google for å samle inn informasjon om brukernes besøk på nettsider. Noen av dataene som lagres for senere analyse er: antall ganger en bruker besøker nettsiden, dato for første og siste besøk, besøkets varighet, fra hvilken side brukeren kom til nettsiden, hvilken søkemotor som ble brukt for komme til nettsiden, eller hvilke linker brukeren klikket på, fra hvilket land brukeren er osv.</p> <p>Konfigurasjonen av disse cookies styres av de tjenester som tilbys av Google, og derfor ber vi deg lese personvernspolicyen for Google Analytics som finnes på: https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage. Her kan du få mer informasjon om de cookies som brukes og hvordan du kan deaktivere dem (vi minner om at vi ikke er ansvarlige for innhold på tredjeparters nettsider og ikke heller for at dette innholdet er riktig).</p>	<p>Vedvarende</p>	<p>Tredjepart</p>
<p>Optimizely (optimizelySegment s; optimizelyEndUserI d optimizelyPendingL ogEvents; optimizelyBuckets...)</p>	<p>Cookies som er knyttet til domenet optimizely.com eller www.optimizely.com, gjør det mulig for oss å optimalisere utseende, fremstilling, meldinger og har det generelle formålet å sikre at brukeren har en konsekvent brukeropplevelse på vår nettside med utgangspunkt i brukernes faktiske anvendelse.</p> <p>De opplysninger som lagres for senere analyse inkluderer blant annet: antall oppdateringer som brukeren har sett, informasjon om besøkeres segmenter som f.eks nettleser, kampanje, type av mobile kilder, samt alle definerte personlig tilpassede segmenter etc.</p> <p>Konfigurasjonen av disse cookies styres av tjenestene som tilbys av vår leverandør Optimizely, Inc., (som er basert i USA). Vi ber deg derfor om å benytte følgende link, https://help.optimizely.com/hc/en-us/articles/200040335, for mer informasjon om de cookies som benyttes, eller https://www.optimizely.com/opt_out, for mer informasjon om deaktivering av disse cookies. Vi minner om at vi ikke er ansvarlige for innhold på tredjeparters nettsider og ikke heller for at dette innholdet er riktig.</p>	<p>Vedvarende</p>	<p>Tredjepart</p>
<p>Cookies for kjøpsanalyse</p>			
<p>Disse cookies gjør det mulig å samle inn informasjon om enheten som brukes for å gjennomføre kjøpet på nettsiden. Hensikten med dette er å kontrollere at disse operasjoner tilbyr tilstrekkelige garantier for våre kunder. Disse cookies lagrer aldri sensitiv informasjon som for eksempel opplysninger om betalingskort.</p>			
<p>COOKIES</p>	<p>FORMÅL</p>	<p>VARIGHET</p>	<p>ADMINISTRERING</p>
<p>Purchase device (thx_guid)</p>	<p>Gjør det mulig å identifisere hvilken enhet som brukes (PC, telefon, osv) for å gjennomføre kjøpet. Disse opplysningene kan senere analyseres for å sikre at våre kunder tilbys tilstrekkelige garantier når de gjør sine kjøp. Informasjonen i denne cookie samles inn av en ekstern part (Cybersource) som håndterer slike analyser.</p>	<p>Vedvarende</p>	<p>Tredjepart</p>

Informasjonen i denne tabellen oppdateres så fort som mulig ved eventuelle endringer i tjenestene som tilbys på nettsiden. Under slike oppdateringer tar vi forbehold om midlertidig bortfall av enkelte cookies, tagger eller liknende enheter fra tabellen. De overordnede formålene vil imidlertid alltid gjelde.