

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES

Esta Política de Privacidad y Cookies establece las bases sobre las que ZARA ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, "ZARA ESPAÑA"), con domicilio en Avda. de la Diputación, Edificio Inditex, 15143, Arteixo (A Coruña), España, sociedad que actualmente opera en España la venta de productos de la marca ZARA, así como las sociedades pertenecientes al Grupo Inditex que en cada caso resulten de aplicación (en adelante, conjuntamente "Nosotros" o "los Responsables del Tratamiento"), tratan sus datos personales cuando nos los facilite durante su experiencia a través de la página web [www.zara.com](http://www.zara.com) (en adelante, "la Web"), la aplicación móvil o app de Zara.com, entendida como la aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes o *smartphones*, tabletas y otros dispositivos móviles (en adelante, "la App") u otros aplicativos, software, medios digitales, soportes o dispositivos habilitados para interactuar con la plataforma de venta on line de productos, servicios y funcionalidades relacionados con la marca ZARA en España (en su conjunto, "la Plataforma").

Cada vez que al usar la Plataforma nos facilite o sea necesario que accedamos a cualquier tipo de información que por sus características nos permita identificarle, como su nombre y apellidos, e-mail, direcciones de facturación o envío, número de teléfono, tipo de dispositivo o número de tarjeta de débito o crédito, etc. (en adelante, "Datos Personales"), ya sea para navegar por la misma, comprar nuestros productos o hacer uso de sus servicios o funcionalidades, estará bajo la aplicación de esta Política de Privacidad y Cookies, junto con las Condiciones de Uso y Compra, las Condiciones Wallet y otros documentos referenciados en las mismas (conjuntamente "los Términos y Condiciones") vigentes en cada momento, debiendo revisar dichos textos para comprobar que está conforme con ellos.

### 1. RECOGIDA DE DATOS Y FINALIDADES PRINCIPALES DEL TRATAMIENTO

Recuerde que antes de empezar a utilizar cualquiera de nuestros servicios o funcionalidades, deberá leer en esta Política de Privacidad y Cookies, así como en los Términos y Condiciones la sección específica sobre los mismos. En dicha sección podrá ver si hay alguna condición particular para su uso, o si requiere un tratamiento específico de sus Datos Personales.

El hecho de no facilitar cierta información señalada como obligatoria, puede conllevar que no sea posible gestionar su registro como usuario o el uso de determinadas funcionalidades o servicios disponibles a través de la Plataforma.

El usuario (usted) por la presente garantiza que los Datos Personales proporcionados son ciertos y exactos y se compromete a notificar cualquier cambio o modificación de los mismos. En el caso de que nos aporte Datos Personales de terceros, usted se responsabiliza de haber informado y haber obtenido el consentimiento de estos para ser aportados con las finalidades indicadas en los apartados correspondientes de la presente Política de Privacidad y Cookies. Cualquier pérdida o daño causado a la Plataforma o al responsable de la Plataforma o a cualquier tercero mediante la comunicación de información errónea, inexacta o incompleta en los formularios de registro será responsabilidad exclusiva del usuario.

ZARA ESPAÑA, como responsable, tratará sus Datos Personales con las siguientes finalidades:

- 1.1 Gestionar su registro como usuario de la Plataforma: Los Datos Personales que nos aporte serán objeto de tratamiento para identificarle como usuario de la Plataforma y darle acceso a sus diferentes funcionalidades, productos y servicios que están a su disposición como usuario registrado.
- 1.2 El desarrollo, cumplimiento y ejecución del contrato de compraventa de los productos o servicios que ha adquirido o de cualquier otro contrato con Nosotros a través de la Plataforma. En particular, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- i. En caso de que elija la opción de guardar sus datos de pago (tarjeta), nos autoriza expresamente al tratamiento de los datos indicados como necesarios para la activación y desarrollo de la funcionalidad. El código de seguridad de la tarjeta (CVV o CVC) únicamente se utiliza para realizar la compra en curso, y no será almacenado ni tratado posteriormente como parte de sus datos de tarjeta. El consentimiento para la activación de esta funcionalidad, permite que aparezcan sus datos autocompletados en posteriores compras, por lo que no será necesario introducir sus datos de pago en cada nuevo proceso, y se entenderán válidos y vigentes para compras posteriores. Podrá modificar o eliminar sus tarjetas en cualquier momento a través del apartado Mi Cuenta<Datos de Pago. Almacenamos y transmitimos los datos de sus tarjetas conforme a los principales estándares de confidencialidad y seguridad internacionales de tarjetas de crédito y débito. El uso de esta funcionalidad, podrá requerir por motivos de seguridad la modificación de su clave de acceso. Recuerde que la seguridad en el uso de la Plataforma también depende de su correcta utilización y conservación de determinadas claves confidenciales.
- ii. En el caso de haber procedido a la compra de una Tarjeta Regalo, si usted nos aporta datos personales de terceros, se responsabiliza de haber informado y haber obtenido el consentimiento de estos para que, de conformidad con las Condiciones de Uso y Compra de la Plataforma, tratemos sus datos para (a) la gestión del envío o la verificación de recepción de la Tarjeta Regalo, y (b) atender las solicitudes que usted o dicho tercero nos plantee.
- iii. En caso de que tenga un Ticket Regalo y quiera tramitar la devolución de mercancía asociada al mismo a través de la Plataforma, utilizaremos sus Datos Personales facilitados a través del formulario de devolución para (a) la gestión de la solicitud y tramitación de la recogida de mercancía a domicilio, (b) atender las solicitudes relacionadas con el Ticket Regalo o la devolución que usted nos pueda plantear, y (c) confirmación de la aceptación de la devolución y envío, por e-mail u otros medios electrónicos equivalentes, de la Tarjeta Abono con el importe del reembolso.
- iv. En el caso de que esté habilitada en la Plataforma y usted utilice la opción "Cambio de talla" disponible en su cuenta de usuario y no proceda a la devolución del primer producto adquirido en los términos establecidos en las Condiciones de Uso y Compra de la Plataforma, será necesario que reutilicemos los datos de la tarjeta de crédito/débito utilizada para abonar el producto adquirido en primer lugar, con la única finalidad de proceder al cobro del nuevo pedido.
- v. En el caso de que utilice el servicio "Wallet" a través de nuestra App, el tratamiento de sus Datos Personales se llevará a cabo, de conformidad con las Condiciones Wallet, para:
  - Activar y guardar sus tarjetas para iniciar sus pagos a través de Wallet. Este tratamiento permitirá que no sea necesario introducir los Datos Personales asociados a su tarjeta de nuevo en cada proceso, y que éstos se entiendan válidos y vigentes para iniciar los pagos de sus compras posteriores a través de Wallet;
  - iniciar sus pagos en las compras presenciales en las tiendas físicas de ZARA en España (en adelante "las Tiendas Físicas") y habilitadas al efecto cuando elija como forma de pago "Wallet";
  - emitir, recibir y tener acceso a sus tickets –y demás documentación asociada- en formato electrónico relacionados con las compras realizadas en las Tienda Físicas, bien porque su pago se haya iniciado con Wallet o bien porque se hayan incluido a través de las funcionalidades de Wallet de escaneo o recepción de tickets de Tiendas Físicas que en cada momentos estén disponibles a través de la App.

1.3 Contactar con usted a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, envío de SMS u otros medios de comunicación electrónicos equivalentes, como las notificaciones *push* de la App, etc. en relación a actualizaciones o comunicaciones informativas relacionadas con las funcionalidades, productos o servicios contratados, incluidas actualizaciones de seguridad de la Plataforma, siempre que sea necesario o razonable para su ejecución.

- 1.4 Atender las solicitudes o peticiones que realice a través de los canales de Atención al Cliente disponibles sobre nuestra Plataforma o Tiendas Físicas.
- 1.5 Atender las solicitudes de vinculación de su cuenta de usuario de la Plataforma, recibidas a través de la aplicación móvil o app "InWallet" (en adelante App InWallet) del Grupo Inditex.

La vinculación de su cuenta de la Plataforma a su usuario de la App InWallet, conlleva su autorización para que le facilitemos y se muestre a través de InWallet la información relacionada con sus pedidos y devoluciones de compras online y realizadas a través de la Plataforma. La información que recopila la App InWallet está sujeta a sus propias condiciones y políticas.

## **2. SUSCRIPCIÓN A LA NEWSLETTER**

En el caso de que autorice su suscripción a la Newsletter de ZARA, le proporcionaremos información acerca de nuestros productos y servicios, a través de diversos medios como, entre otros, correo electrónico, cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente, como SMS, o a través de la realización de llamadas telefónicas. Así mismo, podremos hacerle llegar esta información a través de notificaciones *push* en el caso de que las haya activado en su dispositivo móvil.

La suscripción a la Newsletter de ZARA puede conllevar el uso de sus Datos Personales para poner a su disposición publicidad personalizada, relacionada con nuestros productos y servicios a través de e-mails, SMS, u otros medios electrónicos propios o de terceros colaboradores. Así mismo, podremos hacerle llegar esta información a través de notificaciones *push* en el caso de que haya activado esta funcionalidad en su dispositivo móvil. De cara a mejorar la atención que le prestamos, le informamos que los Datos Personales relativos a sus compras en nuestras tiendas online y físicas, gustos y preferencias pueden ser utilizados con fines de análisis, generación de perfiles de uso, estudios de marketing, encuestas de calidad y mejora de la interacción con nuestros clientes.

En caso de ser un usuario registrado, puede cambiar sus preferencias en relación al envío de tales comunicaciones comerciales a través de Mi Cuenta.

Asimismo, podrá dar de baja su suscripción a través de la sección Newsletter de la Plataforma en todo momento, así como siguiendo las indicaciones que le facilitamos en cada comunicación.

## **3. DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Los Responsables del Tratamiento se comprometen a respetar la confidencialidad de sus Datos Personales y a garantizarle el ejercicio de sus derechos. En todo momento podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante el envío de un correo electrónico a: [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com), indicándonos el motivo de su solicitud.

En caso necesario, podremos solicitarle copia de su DNI, pasaporte u otro documento válido que lo identifique. En el caso de que decidiese ejercer dichos derechos y que como parte de los datos personales que nos hubiera facilitado conste el correo electrónico le agradeceríamos que en la mencionada comunicación se hiciera constar específicamente esa circunstancia, indicando la dirección de correo electrónico respecto de la que desea ejercitar su derecho de acceso, rectificación, cancelación u oposición.

## **4. OTROS USOS NECESARIOS DE SUS DATOS PERSONALES**

Para cumplir las finalidades indicadas en la presente Política de Privacidad y Cookies, es necesario que tanto la sociedad Holding del Grupo Inditex [Industria de Diseño Textil, S.A. (Inditex, S.A.)], como determinadas sociedades integrantes del Grupo Inditex (cuyas actividades se relacionan con los sectores de decoración, textil, de productos acabados de vestir y del hogar, así como con cualesquiera otros complementarios de los anteriores, incluidos los de cosmética y marroquinería, así como el desarrollo y

soporte de actividades de comercio electrónico), traten sus Datos Personales en la medida en que estén directamente implicadas con cada finalidad.

Asimismo, también podrá ser necesario facilitar sus Datos Personales a las citadas entidades del Grupo Inditex y a terceras partes que nos presten servicios de apoyo, tales como entidades financieras, entidades de lucha contra el fraude, proveedores de servicios tecnológicos, de logística, transporte y entrega, atención al cliente y/o de análisis de las transacciones que se realizan a través de la Plataforma de cara a ofrecer a los usuarios garantías suficientes en las operaciones comerciales, etc. Al aportarnos sus Datos Personales a través de esta Plataforma, usted nos autoriza a tratar y compartir su información con dichos colaboradores. Su autorización, incluye aquellos casos en que por eficiencia del servicio, los prestadores puedan estar ubicados en Estados Unidos de América u otros países o territorios situados fuera del Espacio Económico Europeo que no proporcionen un nivel de protección de datos equiparable al de su país o, en su caso, al de la Unión Europea.

## **5. INFORMACIÓN SOBRE COOKIES**

Utilizamos cookies, que son pequeños ficheros con información sobre su navegación en esta Plataforma y cuya finalidad principal es facilitar su navegación en la misma. Por favor, continúe leyendo para conocer con mayor detalle las cookies que usamos, su finalidad y otra información de interés.

## **Información sobre Cookies**

### ¿Qué es una Cookie?

Una Cookie es un pequeño fichero de texto que un sitio web coloca en su PC, teléfono o cualquier otro dispositivo, con información sobre su navegación en dicho sitio. Las Cookies son necesarias para facilitar la navegación y hacerla más amigable, y no dañan su ordenador.

Si bien en la presente política se utiliza el término general de "Cookie", pues es el principal método de almacenamiento de información que utiliza este sitio web, también es utilizado el espacio de "Almacenamiento local" del navegador para los mismos propósitos que las Cookies. En este sentido, toda la información incluida en esta sección es aplicable igualmente a este "Almacenamiento local".

### ¿Para qué se utilizan las Cookies en este sitio web?

Las Cookies son una parte esencial de cómo funciona nuestro sitio web. El objetivo principal de nuestras Cookies es mejorar su experiencia en la navegación. Por ejemplo, son utilizadas para recordar sus preferencias (idioma, país, etc.) durante la navegación y en futuras visitas.

La información recogida en las Cookies nos permite, además, mejorar la web mediante estimaciones sobre números y patrones de uso, la adaptación del sitio web a los intereses individuales de los usuarios, la aceleración de las búsquedas, etc.

En ocasiones, si hemos obtenido su previo consentimiento informado, podremos utilizar Cookies, tags u otros dispositivos similares para obtener información que nos permita mostrarle desde nuestro sitio web, los de terceros, o cualquier otro medio o publicidad basada en el análisis de sus hábitos de navegación.

### ¿Para qué NO se utilizan las Cookies en esta web?

Nosotros no almacenamos información sensible de identificación personal como su dirección, su contraseña, los datos de su tarjeta de crédito o débito, etc., en las Cookies que utilizamos.

### ¿Quién utiliza la información almacenada en las Cookies?

La información almacenada en las Cookies de nuestro sitio web es utilizada exclusivamente por nosotros, a excepción de aquellas identificadas más adelante como "Cookies de terceros", que son utilizadas y gestionadas por entidades externas para proporcionarnos servicios solicitados por nosotros para mejorar nuestros servicios y la experiencia del usuario al navegar en nuestro sitio web. Los principales servicios para los que se utilizan estas "Cookies de terceros" son la obtención de estadísticas de accesos y garantizar las operaciones de pago realizadas.

### ¿Cómo puedo evitar el uso de Cookies en este sitio web?

Si usted prefiere evitar el uso de Cookies en esta página teniendo en cuenta las limitaciones anteriores debe, en primer lugar, deshabilitar en su navegador el uso de Cookies y, en segundo lugar, eliminar las Cookies guardadas en su navegador asociadas a este sitio web.

Esta posibilidad de evitar el uso de Cookies puede ser llevada a cabo por usted en cualquier momento.

### ¿Cómo deshabilito y elimino la utilización de Cookies?

*Para restringir, bloquear o borrar las Cookies de este sitio web puede hacerlo, en cualquier momento, modificando la configuración de su navegador conforme a las pautas que se indican a continuación. Si bien la parametrización de cada navegador es diferente, es habitual que la configuración de las Cookies se realice en el menú de "Preferencias" o "Herramientas". Para más detalle sobre la configuración de las Cookies en su navegador, consulte el menú "Ayuda" del mismo.*

*¿Qué Cookies concretas utiliza este sitio web y para qué finalidades?*

*A continuación se incluye un cuadro con las Cookies, tags u otros dispositivos similares utilizados por este sitio web, junto con la información sobre el propósito, duración y gestión (propia o por terceros) de cada uno de ellos.*

**Cookies técnicas y de personalización: de identificación y autenticación, de navegación, de personalización de la interfaz, de favoritos...**

Estas Cookies se utilizan para identificar al usuario durante la sesión, evitar que el usuario tenga que repetir procesos de autenticación en la web, acelerar algunos procesos del sitio web, recordar selecciones realizadas durante la sesión o en posteriores accesos, recordar las páginas ya visitadas, etc.

COOKIES	PROPÓSITO	DURACIÓN	GESTIÓN
Identificación del usuario	Se utilizan para identificar y autenticar al usuario. Contienen además datos técnicos de la sesión de usuario como, por ejemplo, tiempo de espera de conexión, identificador de sesión, etc.	Sesión	Propias
Identificación de la sesión	Identifican la sesión http del usuario. Son comunes en todas las aplicaciones web para identificar peticiones de un usuario en una sesión.	Sesión	Propias
Estado de la navegación	Permiten identificar en qué estado de navegación se encuentra el usuario (inicio de la sesión, primera página, primer acceso, estado de un scroll, estado de una votación, etc.).	Sesión	Propias
Selecciones del usuario	Almacenan los valores de sesión seleccionados por el usuario tales como la tienda, el idioma, la moneda, los productos, la talla, etc.	Sesión	Propias
Favoritos y últimas selecciones	Permiten recordar las selecciones favoritas del usuario (de tiendas, por ejemplo) o las últimas selecciones (de tiendas, productos, consentimiento para la instalación de cookies, etc.) en posteriores accesos a la web.	Persistentes	Propias
Cesta de la compra	Almacenan información sobre la minicesta de la compra, así como los datos de identificación de usuario asociados a dicha cesta.	Sesión	Propias
Protocolos	Permiten gestionar cambios entre dominio (protocolo) seguro (https) y no seguro (http).	Sesión	Propias

**Cookies de análisis de navegación**

Estas Cookies obtienen información genérica sobre los accesos de los usuarios al sitio web (no al contenido del mismo) para proporcionarnos posteriormente información agregada de dichos accesos con fines estadísticos.

COOKIES	PROPÓSITO	DURACIÓN	GESTIÓN
Procedencia (WC_GASource)	Se utilizan para conocer la procedencia de un usuario al llegar a una página de este sitio web, por ejemplo, si llega a la página de detalle de producto desde una parrilla de productos, desde el buscador o desde una página externa.	Persistentes	Propias

<p>Google Analytics (__utma, __utmb, __utmc, __utmd, __utmv, __utmz, <u>ga...</u>)</p>	<p>Permiten realizar el seguimiento del sitio web mediante la herramienta Google Analytics, que es un servicio proporcionado por Google para obtener información de los accesos de los usuarios a los sitios web. Alguno de los datos guardados para análisis posteriores son: número de veces que un usuario visita la web, fechas de la primera y última visita del usuario, duración de las visitas, desde qué página accedió el usuario a la web, qué motor de búsqueda utilizó el usuario para llegar a la web o en qué enlace hizo click, desde qué lugar del mundo accedió el usuario, etc. La información que genera la "cookie" acerca de su uso del website será directamente transmitida y archivada por Google Inc (empresa con sede en EEUU). La configuración de estas cookies está predeterminada por el servicio ofrecido por Google, por lo que le sugerimos que consulte la página de privacidad de Google Analytics, <a href="https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage">https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/analyticsjs/cookie-usage</a>, para obtener más información de las cookies que utiliza y de cómo inhabilitarlas (teniendo en consideración que no somos responsables del contenido ni la veracidad de los sitios web de terceros).</p>	<p>Persistentes</p>	<p>De Tercero</p>
<p>Optimizely (optimizelySegments; optimizelyEndUserId; optimizelyPendingLogEvents; optimizelyBuckets...)</p>	<p>Las cookies identificadas con el dominio optimizely.com o www.optimizely.com, nos permiten optimizar el aspecto, las sensaciones, los mensajes y, en general, su finalidad es la de asegurar que el usuario obtiene una experiencia de navegación consistente en nuestro Sitio Web, basándonos en cómo lo utilizan nuestros usuarios. Alguno de los datos guardados para análisis posteriores son: el número de actualizaciones de la página que ha visto el usuario, información por segmentos de visitantes, tales como el navegador, campaña, tipo de fuentes móviles, y todos los segmentos personalizados definidos, etc. La configuración de estas cookies está predeterminada por el servicio ofrecido por nuestro proveedor Optimizely, Inc, (empresa con sede en EEUU), por lo que le sugerimos que consulte su página web <a href="https://help.optimizely.com/hc/en-us/articles/200040335">https://help.optimizely.com/hc/en-us/articles/200040335</a>. Para obtener más información de las cookies que utiliza y de cómo inhabilitarlas, consulte el siguiente link, <a href="https://www.optimizely.com/opt_out">https://www.optimizely.com/opt_out</a>. Por favor, tenga en consideración que no somos responsables del contenido ni la veracidad de los sitios web de terceros.</p>	<p>Persistentes</p>	<p>De Tercero</p>
<b>Cookies de análisis de compras</b>			
<p>Estas Cookies permiten recopilar información sobre el dispositivo desde el que se realiza la compra en este sitio web, con el propósito de verificar que dichas operaciones ofrecen las garantías suficientes para los clientes. Estas Cookies en ningún momento incluyen información sensible, como pueden ser los datos de tarjetas.</p>			
<b>COOKIES</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>DURACIÓN</b>	<b>GESTIÓN</b>



Dispositivo de compra (thx_guid)	Permite identificar de forma única el dispositivo (PC, teléfono, etc.) desde el que se realizan las compras en este sitio web para su posterior análisis, con el fin de poder ofrecer a nuestros clientes las garantías suficientes en las operaciones de compra. La información contenida en esta cookie es recogida por una empresa externa para realizar dichos análisis.	Persistentes	De Tercero
-------------------------------------	--	--------------	------------

*Este cuadro informativo se actualizará con la mayor celeridad posible a medida que cambien los servicios ofrecidos en este sitio web. No obstante, puntualmente durante dicha actualización, podría ocurrir que el cuadro informativo dejara de incluir alguna cookie, tag u otros dispositivos similares, si bien se tratará siempre dispositivos con finalidades idénticas a las que constan en el presente cuadro.*