
POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE ZARA

Fecha de entrada en vigor: 21 de septiembre de 2021

Última actualización: 4 de diciembre de 2024

Ámbito de aplicación

Esta política de privacidad describe cómo ZARA USA, INC trata la información personal de los clientes en los sitios web, redes sociales y las aplicaciones móviles donde se encuentra (en esta política los denominamos nuestras Plataformas). Esta Política también describe la información recabada en nuestras Tiendas. El uso de esta Plataforma indica que aceptas la recogida, el uso y la divulgación de tu información como se describe en esta Política de Privacidad.

Aviso sobre la recogida de datos

Recabamos datos de ti y sobre ti.

Recabamos distintos tipos de datos sobre ti, tal como se describe a continuación. La legislación de California exige que te informemos si compartimos información con fines de publicidad comportamental multicontextual. A continuación se describen los datos que podemos recabar por categoría y se indica si los compartimos con fines de publicidad comportamental multicontextual. Si deseas información sobre cómo modificar tus preferencias de publicidad multicontextual, consulta nuestro [Aviso sobre el derecho a retirar el permiso para compartir datos para publicidad comportamental multicontextual](#).

Recabamos la información de contacto. Por ejemplo, recabamos información personal (*online* o en persona), como nombre, domicilio postal, direcciones de correo electrónico y números de teléfono, entre otras finalidades, para gestionar tu registro como usuario, gestionar una transacción incluyendo la compra de productos o servicios, atender tus consultas, por ejemplo, atención al cliente así como para, en caso de que lo desees, enviarte nuestras comunicaciones personalizadas. Si te registras como usuario, también te pediremos que generes una contraseña. En algunas ocasiones, podremos compartir estos datos para los fines descritos anteriormente.

Recabamos la información de pago. Si compras productos o servicios recabaremos datos relevantes, *online* o en persona, tales como tu número de tarjeta de débito o de crédito para gestionar el pago de los productos o servicios que compres, con independencia del método de pago utilizado.

Recabamos la información que envías *online*. Esto incluye la información que publicas cuando interactúas con nosotros en las plataformas de redes sociales y en atención al cliente. En algunas ocasiones, podremos compartir estos datos para los fines descritos anteriormente.

Recopilamos información demográfica e información sobre preferencias de productos. Esto incluye recopilar tu edad y tu género. En algunas ocasiones, podremos compartir estos datos para los fines descritos anteriormente.

Recopilamos datos biométricos. Podemos recopilar datos biométricos en la medida en que la ley lo permita. Esto incluye la información recopilada como parte de experiencias de prueba virtual, como el escaneo de tu cuerpo o rostro, para ofrecerte sugerencias de productos. También puede incluir si decides pagar con tu huella en las ubicaciones que lo ofrezcan. Esta información se conserva durante todo el periodo en que utilices el servicio.

Recabamos la información sobre tu dispositivo y ubicación. Recabamos datos como el tipo de dispositivo que utilizas para acceder a nuestra Plataforma y datos de localización, así como para facilitarte

el acceso y uso del Wifi que ponemos a disposición de nuestros clientes en Tienda Física. También recabamos información sobre el tipo de navegador que utilizas. Además, podremos saber en qué sitio web estabas antes y después de visitarnos. Si estás utilizando nuestras aplicaciones, también podremos tratar el número de identificación de tu dispositivo o el ID de publicidad. Asimismo, podremos ver con qué frecuencia utilizas nuestra aplicación y dónde la has descargado. Con el fin de ofrecerte algunos servicios (como el buscador de artículos, la reserva de probadores, etc.) disponibles en algunas Tiendas Físicas, necesitamos tratar tus datos de localización y contacto. En algunas ocasiones, podremos compartir estos datos para los fines descritos anteriormente.

Recopilamos información sobre tu uso de las Plataformas. Esto incluye la actividad de navegación, cómo interactúas con nuestros sitios web y aplicaciones móviles, los productos que compras y los términos de búsqueda ingresados. En algunas ocasiones, podremos compartir estos datos para los fines descritos anteriormente.

Utilizamos la información tal y como se describe a continuación

Utilizamos tus datos para proporcionarte productos y servicios. Esto incluye el envío del producto que compras o la tramitación de una devolución o cualquier asunto relacionado con productos o servicios, incluyendo recibos electrónicos. También incluye el envío de notificaciones *push* o SMS si lo autorizas, para cualquiera de los anteriores o para recibir *newsletters* de nuestra parte.

Utilizamos tus datos para mejorar nuestros productos y Plataformas. Podemos utilizar tus datos para mejorar nuestras Plataformas o nuestros productos. También podemos utilizar tus datos para personalizar tu experiencia con nosotros. Esto incluye conocer tus intereses y preferencias.

Utilizamos tus datos para responder a tus solicitudes. Esto incluye responder a las consultas de clientes de cualquier naturaleza.

Utilizamos tus datos para comunicarnos contigo acerca de tu relación con nosotros. Podemos comunicarnos contigo acerca de tu cuenta o tu relación con nosotros. Esto incluye mensajes electrónicos (como SMS o notificaciones *push*) y llamadas sobre el estado del pedido. También podemos ponernos en contacto contigo acerca de nuestra Política o los Términos y Condiciones de nuestra Plataforma.

Utilizamos tus datos con fines de *marketing*. Podemos proporcionarte información sobre nuevos productos y ofertas especiales. También podemos mostrarte anuncios personalizados o sin personalizar sobre productos y ofertas. Podremos informarte sobre nuevas funciones o actualizaciones. Estas pueden ser ofertas de terceros o productos que creemos que pueden interesarte. Para obtener más información sobre tus opciones, consulta la sección de Opciones más adelante.

Utilizamos tus datos con fines de seguridad y prevención contra el fraude. Podemos utilizar tus datos para proteger a nuestra empresa y a nuestros clientes tanto *online* como en nuestras tiendas. También utilizamos información para proteger nuestros sitios web y aplicaciones.

Podemos utilizar la tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID) con fines de inventario en nuestras tiendas. Si se utiliza RFID, todas las etiquetas RFID se desactivan al finalizar la compra y la información de identificación personal no se recopila ni almacena.

Utilizamos tus datos según lo permitido por la ley o según te notificamos.

Recopilación y Uso de Información Sensible

No utilizamos ni divulgamos información personal sensible para inferir características o para otros fines que no sean los permitidos o requeridos por la ley. Esto incluye si nos proporcionas voluntariamente información sensible al reportar un evento adverso. Por ejemplo, si experimentas una reacción alérgica o una infección después de usar un producto en particular.

Más Información

Mantenemos la información personal durante el tiempo que sea necesario o relevante para las prácticas descritas en esta Política. También conservamos la información según lo requerido por ley.

Más información

Si deseas obtener más información sobre nuestras prácticas en materia de privacidad, sigue leyendo para conocer el resto de nuestra política de privacidad.

Recogemos información de ti de diferentes maneras

Recabamos datos que nos facilitas directamente, *online* u *offline*. Esto incluye los datos que introduces cuando creas una cuenta o gestionas tus compras de productos o servicios. También tratamos tus datos cuando te pones en contacto con el Departamento de Atención al Cliente para atender tus consultas o cuando te suscribes a nuestra *newsletter* para enviarte comunicaciones personalizadas. También recabamos información cuando realizas una encuesta o participas en una promoción.

Usamos videocámaras de vigilancia en algunas de nuestras tiendas minoristas.

Recabamos tus datos de forma pasiva. Utilizamos herramientas de seguimiento como *cookies*, *pixeles*, web *beacons* y tecnología similar para recabar información sobre ti cuando interactúas con nosotros, incluida información sobre tu comportamiento de navegación y compra. Si deseas más información acerca de las cookies, visita la [página de seguimiento online de la FTC](#). Podemos utilizar estas herramientas en nuestros sitios web, mensajes de funciones de chat y en correos electrónicos/mensajes que te enviamos. También podemos usar estas herramientas en nuestras aplicaciones móviles. Recabamos tu información de usuario durante el tiempo que utilizas nuestras Plataformas. También recurrimos a terceros que tratan tus datos de esta manera.

No recopilamos ni tratamos información personal sensible según lo definido por las leyes de Colorado, Connecticut o Virginia.

Obtenemos información sobre ti de terceros. Esto incluye plataformas de redes sociales y amigos que utilizan nuestra función «enviar por correo electrónico a un amigo». Podemos recibir información sobre ti de otras fuentes.

Combinamos la información que recogemos de diferentes fuentes

Combinamos información *offline* y *online*. También combinamos información de múltiples dispositivos. Combinamos, además, la información que obtenemos de un tercero con la información que ya tenemos sobre ti.

Compartimos la información tal y como se describe a continuación

Compartimos tus datos con empresas del Grupo y la empresa matriz. Esto incluye nuestras filiales e Industria de Diseño Textil, S. A. (Inditex, S. A.) la empresa matriz del Grupo Inditex, que es el grupo empresarial asociado a ZARA. También incluye a ITX USA LLC. Podemos compartir información con ITX USA LLC si realizas compras en ZARA HOME o MASSIMO DUTTI, de manera que podamos completar tu compra o consultas.

Podemos compartir tus datos con terceros que realizan servicios para nosotros. Compartimos tus datos con proveedores de servicio de medios de pagos, aseguradoras y *brokers*, auditores externos, agencias de informes crediticios, nuestros bancos, proveedores de *marketing*, plataformas en línea o terceros aprobados

por ti, incluidos los sitios de redes sociales a los que elijas vincular tu cuenta o proveedores de medios de pagos de terceros. También compartimos tus datos con proveedores de servicios de publicidad y *marketing* que, por ejemplo, envían correos electrónicos o SMS en nuestro nombre.

Al optar por recibir SMS, aceptas recibir mensajes recurrentes promocionales y de *marketing* automatizados de nuestra parte. Estos mensajes se enviarán al número de teléfono móvil que proporcionaste al aceptar.

Podemos compartir tus datos con fines de publicidad comportamental multicontextual. Podemos compartir tus datos con terceros para proporcionarte servicios de publicidad comportamental multicontextual. En el Aviso sobre la recogida de datos que se indica más arriba resumimos las categorías de datos que compartimos con fines de publicidad comportamental multicontextual.

Podemos compartir tus datos con cualquier sucesor de todo o parte de nuestro negocio. Por ejemplo, si se vendiera ZARA USA, INC, podremos proporcionar una lista de clientes como parte de esa transacción.

Compartiremos tus datos si creemos que debemos hacerlo para cumplir la ley o para protegernos. Esto podría incluir, por ejemplo, responder a una orden judicial o citación. Podría también incluir compartir información si una agencia gubernamental o un cuerpo de investigación lo solicita, o si estamos obligados a reportar información a una agencia gubernamental ya sea local, estatal o federal. Podríamos compartir información cuando estemos investigando un posible fraude u otra violación de las leyes aplicables. Esto podría incluir el fraude que creemos que ha ocurrido durante un sorteo o promoción. También podremos compartir tus datos con cualquier persona que solicite una lista de ganadores si ganaras un sorteo u otro concurso.

Asimismo, podemos compartir tus datos por otros motivos que te detallaremos.

Otros datos para residentes de determinadas jurisdicciones. Determinados estados, como California, Colorado, Connecticut, Nevada y Virginia, exigen que te informemos si vendemos datos personales a terceros a cambio de una contraprestación económica o (en California) de otro tipo. Nosotros no lo hacemos. Tampoco vendemos datos personales de menores de 16 años a cambio de una contraprestación económica o de otro tipo.

Dispones de varias opciones para indicarnos cómo quieres que tratemos tus datos

Puedes escoger no recibir nuestros correos electrónicos promocionales o SMS. Para dejar de recibir nuestros correos electrónicos promocionales o SMS sigue las instrucciones en cualquier mensaje promocional que recibas. Aunque escojas no recibir mensajes promocionales, te enviaremos mensajes de tus transacciones. Estos incluyen las respuestas a tus preguntas.

Ley «Shine the Light». Conforme a la legislación de California, los Clientes que residan en California podrán solicitar cierta información sobre los datos personales que hayamos divulgado a terceros durante el año natural anterior para sus propósitos de *marketing* directo. Para efectuar esta solicitud, ponte en contacto con nosotros en el apartado «Contacta con nosotros» a continuación. Indica en el mensaje el texto «Shine the Light».

NUESTRA POLÍTICA DE COOKIES Y PUBLICIDAD

Puedes controlar las cookies y las herramientas de seguimiento. Tu navegador puede permitirte controlar las *cookies* u otras herramientas de seguimiento. Cómo lo hagas depende del tipo de herramienta. Ciertos navegadores se pueden configurar para rechazar las *cookies*. Para controlar las *cookies flash*, que podemos usar en ciertos sitios web de vez en cuando, puedes consultar <http://www.aboutads.info/choices/>. ¿Por qué? Porque las *cookies flash* no se pueden controlar a través de la configuración de tu navegador.

Publicidad comportamental multicontextual. Para dejar de recibir publicidad comportamental multicontextual, lee nuestro [Aviso sobre el derecho a retirar el permiso para compartir datos para publicidad comportamental multicontextual](#) a continuación. Además, el Programa de autorregulación de la publicidad comportamental *online* proporciona a los consumidores la capacidad de gestionar determinadas opciones *online* [aquí](#), así como una herramienta para gestionar las opciones en dispositivos móviles [aquí](#).

Nuestra política de no rastreo: Algunos navegadores tienen características de «no rastreo» que te permiten decirle a un sitio web que no te rastree. Estas funciones no son uniformes. Actualmente, no respondemos a esas señales. Si bloqueas las *cookies*, es posible que ciertas funcionalidades de nuestros sitios no funcionen. Si bloqueas o rechazas las *cookies*, no todo el rastreo aquí descrito se detendrá.

Puedes controlar las herramientas en tus dispositivos móviles. Por ejemplo, puedes desactivar el Bluetooth, localizador GPS, las notificaciones *push* o tu ID de publicidad en la configuración de tu teléfono.

Las opciones que selecciones son específicas del navegador y del dispositivo.

Tus derechos de privacidad

Si resides en California, Colorado, Connecticut, Oregon, Virginia o Washington o en un estado con derechos similares, tienes derechos adicionales a las opciones que se indican anteriormente. Puedes ejercer estos derechos enviando una solicitud a través de nuestro [formulario](#). Si lo prefiere, puede llamarnos al 1-855 635 9272 o mandarnos un correo electrónico a la dirección privacy.us@zara.com. A continuación te indicamos cuáles son estos derechos:

1. **Acceso:** para saber qué categorías de datos recopilamos y utilizamos, así como, para los residentes en California, las categorías de fuentes de las que recopilamos datos y con quienes los compartimos y las finalidades comerciales para las que se recopilan.
2. **Portabilidad:** para obtener una copia (en Virginia) o determinadas partes (en California) de la información recopilada.
3. **Eliminación:** para solicitarnos que eliminemos los datos que hemos recabado sobre ti.
4. **Rectificación:** para solicitarnos que corrijamos tus datos.
5. **Ausencia de represalias:** el derecho a la no discriminación por ejercer un derecho de privacidad.

Cómo funcionan: Cuando efectúas tu solicitud, utilizamos los datos que nos proporcionas para verificarla. Lo hacemos confrontando los datos que nos proporcionas con la información que ya tenemos sobre ti. En algunas situaciones, no podremos procesar tu solicitud. Por ejemplo, si existe alguna excepción legal. Si no estás de acuerdo con nuestra decisión, puedes ponerte en contacto con nosotros tal como se indica al final de esta política.

Para los residentes en Nevada: también pueden retirar el permiso a la futura venta de sus datos a terceros de manera que puedan licenciar o vender dichos datos enviándonos un correo electrónico a la dirección que figura al final de este documento.

Agentes de terceros: Si efectúas una solicitud en nombre de un residente que reúna los requisitos, podemos solicitar información adicional para verificar tu identidad. Esto puede incluir la aportación de pruebas de que estás inscrito en la Secretaría de Estado para actuar en nombre de terceros o la aportación de un poder de representación. También puedes remitirnos una copia del permiso firmado por el consumidor para presentar la solicitud específica .

Aviso sobre el derecho a retirar el permiso para compartir datos para publicidad comportamental multicontextual: Puedes retirar el permiso para compartir tus datos personales con fines de publicidad comportamental multicontextual haciendo clic en No vendas ni compartas mi información personal y deslizando el botón de cookies de publicidad comportamental multicontextual al estado «inactivo». También puedes configurar tu navegador tal como describimos en esta sección. Asimismo, algunos navegadores o extensiones de navegadores te permiten decirles a las páginas web que no compartan tu información con

finde de publicidad comportamental multicontextual mediante la señal «Global Privacy Control». Responderemos a esta señal sin problemas. Si configuras esta opción en tu navegador, es posible que algunas de las funcionalidades de nuestro sitio no funcionen y recibas publicidad menos personalizada. Para saber cómo configurar esta opción, haz clic [aquí](#).

Estos sitios no están destinados a niños

Nuestras Plataformas son para adultos. No tratamos intencionadamente datos de identificación personal de niños menores de 13 años. Si eres padre, madre o tutor legal y crees que tu hijo nos ha facilitado información, puedes escribirnos a la dirección que figura al final de la política de este sitio web. El asunto de tu consulta deberá ser «Solicitud de información de COPPA». Puedes obtener más información sobre cómo proteger la privacidad de tus hijos *online* visitando: [Protecting Your Child's Privacy Online | Consumer Advice \(ftc.gov\)](#)

Utilizamos medidas de seguridad estándar

Internet no es 100 % seguro. No podemos asegurar que el uso que hagas de nuestra Plataforma u otras transacciones electrónicas ya sea en línea o en nuestras tiendas físicas, sea completamente seguro. Te recomendamos que tengas precaución cuando uses Internet o cualquier transacción electrónica. Se necesita un nombre de usuario y una contraseña para acceder a ciertas áreas de las Plataformas de ZARA. Es tu responsabilidad proteger tu nombre de usuario y contraseña.

Es posible que enlacemos con plataformas o tengamos herramientas de terceros en nuestras plataformas que no controlamos

Si haces clic en un enlace a un sitio de terceros, dicho enlace te llevará a un sitio que no controlamos. No somos responsables de las políticas de privacidad de terceros. Esto incluye a terceros que pueden mostrar anuncios o contenido en nuestro sitio. Te sugerimos que leas detenidamente sus políticas de privacidad.

En el caso de que utilices servicio de Zara Pre-Owned

Utilizamos tus datos para proporcionarte productos y servicios. Por ejemplo, utilizamos tus datos para gestionar la publicación de los artículos que decidas vender a través de Zara Resell, la recogida y entrega de los artículos, las transacciones y el cobro de las distintas opciones habilitadas a través de la plataforma, así como para habilitar y gestionar las valoraciones que realices o recibas de otros usuarios en la plataforma.

Utilizamos tus datos para mejorar nuestros productos y plataformas. Podemos utilizar tus datos para personalizar tu experiencia en Zara Pre-Owned y generar un servicio fiable para todos los usuarios. Esto incluye la gestión de valoraciones y comentarios, tanto los que realices como los que recibas de otros miembros.

Utilizamos tus datos para responder a tus solicitudes. Esto incluye la gestión de consultas o solicitudes relacionadas con las funciones de Zara Pre-Owned, como la venta o compra de artículos de segunda mano, la reparación o donación de productos, así como cualquier otra interacción relacionada con la plataforma.

Podemos compartir tus datos con particulares (en el caso de utilizar la funcionalidad Zara Resell) y/o con **autoridades gubernamentales y/o tributarias** (en caso de que sea necesario cumplir con las obligaciones de información asociadas a la funcionalidad Zara Resell).

Puedes contactarnos si tienes preguntas

Si tienes más preguntas sobre nuestras prácticas de privacidad, puedes enviarnos un correo electrónico a privacy.us@zara.com. También puedes escribirnos a:

ZARA USA INC
500 5th Avenue, Suite 400
New York, NY 10110
A/A: Privacidad

Para Zara Home o Massimo Dutti, puedes ponerte en contacto con nosotros en la dirección anterior o en privacy.us@zarahome.com o privacy.us@massimodutti.com.

Podemos cambiar esta Política

Ocasionalmente, podremos cambiar nuestra Política de Privacidad. Te notificaremos cualquier cambio importante en nuestra política según lo exija la ley. También publicaremos una copia actualizada en nuestras Plataformas. Consulta nuestras Plataformas periódicamente para obtener actualizaciones.

Zara - Política de Privacidad de Datos de Salud del Consumidor para Residentes de Washington

Aplicabilidad

La ley de Washington requiere que tengamos una Política de Privacidad de Datos de Salud del Consumidor bajo la Ley "My Health My Data". Esta es esa política, y describe las prácticas de recopilación y uso de ZARA USA, INC. para los "datos de salud del consumidor" recogidos de los residentes de Washington. Esta política se aplica solo en las circunstancias limitadas en las que estamos recopilando y tratando datos de salud del consumidor según lo definido por la ley de Washington. Por ejemplo, esto incluye información personal vinculada a ti que identifica tu estado de salud físico o mental. En esta política nos referimos a esta información como "CHD" (por sus siglas en inglés).

Esta política no se aplica a nuestras prácticas generales de privacidad. Para conocer cómo tratamos la información personal identificativa que recolectamos y que no está regida por la Ley *My Health My Data* de Washington, por favor revisa nuestra política general de privacidad del consumidor. Esta política tampoco se aplica a la información que recopilamos de empleados o contratistas. Esta política está sujeta a nuestros Términos de Uso.

Categorías de Datos de Salud del Consumidor que Recopilamos

El tipo de CHD que recopilamos depende de tu relación con nosotros. También depende de cómo interactúes con nosotros. Si experimentas una reacción a uno de nuestros productos, puedes proporcionarnos voluntariamente ciertos CHD. Por ejemplo, podemos recopilar información sobre tus condiciones de salud, tratamientos, enfermedades o diagnósticos. Esto también podría incluir las cirugías o procedimientos relacionados con tu salud. Si utilizaste o compraste un medicamento recetado, podemos recopilar esta

información tuya. Podemos recopilar información sobre funciones corporales y signos vitales o síntomas. También podemos recopilar diagnósticos o resultados de pruebas diagnósticas.

Finalidad de la Recopilación y Uso de Datos de Salud del Consumidor

Utilizamos los CHD para investigar informes o quejas presentadas sobre nuestros productos cuando reportas un evento adverso. También utilizamos los CHD según lo permitido por tu consentimiento. Usamos los CHD para cumplir con nuestras obligaciones legales y según lo permitido por la ley.

Fuentes de Datos de Salud del Consumidor

Recopilamos CHD directamente de ti. Por ejemplo, recopilamos CHD cuando nos informas sobre una reacción médica que hayas tenidos a uno de nuestros productos. También recopilamos CHD si nos lo envías de alguna otra manera.

Podemos obtener CHD de terceros. Por ejemplo, si experimentas una reacción adversa, es posible que necesitemos contactar a terceros involucrados en el tratamiento o respuesta a tu condición. Según lo permitido por la ley, estos terceros pueden compartir con nosotros ciertos CHD sobre ti.

Cuándo Compartimos Datos de Salud del Consumidor

Podemos compartir los CHD para los fines permitidos por la ley. Esto incluye compartir con proveedores que nos brindan servicios para la finalidad para el cual se recopilaron los CHD. También incluye compartir CHD con reguladores o agencias gubernamentales según lo requieran las obligaciones de reporte bajo la ley. Esto también incluye compartir CHD con cualquier sucesor de nuestro negocio, como parte de una fusión, adquisición o quiebra, etc. Según la ley de Washington, no estamos obligados a obtener tu consentimiento para compartir los datos en estas circunstancias.

Tus Derechos Bajo la Ley *My Health My Data* de Washington

Bajo la Ley de Washington, tienes ciertos derechos. Esos derechos dependen de nuestra relación. Están sujetos a ciertas limitaciones y no son absolutos. Esto puede incluirse si se aplica una excepción legal. Si ese es el caso, no podremos procesar tu solicitud. Puedes ejercer tus derechos enviándonos un correo electrónico a privacy.us@zara.com. Los derechos incluyen lo siguiente:

- Tienes el derecho de confirmar que estamos recopilando, vendiendo o compartiendo CHD sobre ti. Como parte de esa solicitud, puedes pedir una lista de terceros a quienes se ha vendido o compartido CHD (si los hay) y sus direcciones de correo electrónico.
- Puedes retirar el consentimiento para la recopilación y el intercambio de CHD (para el intercambio basado en el consentimiento), esto no es de aplicación en caso de que el CHD sea requerido por una obligación legal.
- Tienes el derecho de pedirnos que eliminemos tu CHD, esto no es de aplicación en caso de que el CHD sea requerido por una obligación legal.