

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES

## NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE UN VISTAZO

1. **¿QUIÉNES SOMOS?** Nosotros somos **Retail Moda S.A.**, e **ITX MERKEN, B.V.** y tratamos tus datos personales como *corresponsables del tratamiento*. Esto quiere decir que nos hacemos cargo conjuntamente de cómo usar y proteger tus datos. [Ver más.](#)
2. **¿PARA QUÉ USAMOS TUS DATOS?** Usaremos tus datos, entre otras finalidades, para **gestionar tu registro** como usuario, **gestionar la compra** de productos o servicios, **atender tus consultas** así como para, en caso de que lo desees, enviarte nuestras **comunicaciones personalizadas**. [Ver más.](#)
3. **¿POR QUÉ LOS USAMOS?** Estamos legitimados para tratar tus datos por diferentes motivos. El principal, es que necesitamos tratarlos para **ejecutar el contrato** que aceptas con nosotros al registrarte y al hacer una compra o disfrutar de alguno de nuestros servicios o funcionalidades. También usamos tus datos por otras razones, por ejemplo, para atender tus consultas o para enviarte newsletters que nos has solicitado recibir. [Ver más.](#)
4. **¿CON QUIÉN COMPARTIMOS TUS DATOS?** Compartiremos tus datos con prestadores de servicios que nos ayudan o dan soporte, ya sean empresas del propio Grupo Inditex o colaboradores externos con quien hemos llegado a un acuerdo, y ya estén ubicados dentro o fuera de la Unión Europea. [Ver más.](#)
5. **TUS DERECHOS.** Tienes derecho a acceder, rectificar y cancelar tus datos personales. En algunos casos, también tienes otros derechos, por ejemplo, a oponerte a que usemos tus datos o a portarlos, como te explicamos en detalle más abajo. [Ver más.](#)

Te invitamos a leer nuestra **Política de Privacidad y Cookies** completa a continuación para entender en detalle el uso que haremos de tus datos personales y los derechos de los que dispones en relación con los mismos.

## ANTES DE EMPEZAR...

- En esta **Política de Privacidad y Cookies** encontrarás **toda la información relevante** que aplica al uso que hacemos de los datos personales de nuestros clientes y usuarios, **con independencia del canal o medio** de ZARA en Panamá que utilices para interactuar con nosotros.
- **Somos transparentes** sobre lo que hacemos con tus datos personales, para que entiendas las implicaciones de los usos que llevamos a cabo o los derechos de los que dispones en relación con tus datos:
  - Ponemos a tu disposición de forma **permanente toda la información** en esta Política de Privacidad y Cookies que puedes consultar cuando lo estimes oportuno y además,
  - también irás encontrando **información** acerca de cada tratamiento de tus datos personales **conforme vayas interactuando con nosotros**.
- Algunos nombres que usaremos en esta Política de Privacidad y Cookies:
  - Cuando hablamos de nuestra **Plataforma**, nos referiremos en general a cualquiera de los canales o medios que hayas utilizado para interactuar con nosotros, los principales son:
    - Nuestra **Web**, [www.zara.com](http://www.zara.com).
    - Nuestra **App de Zara**, es decir, tanto la aplicación móvil que te hayas instalado en tu dispositivo móvil como las que podamos utilizar en nuestras tiendas.

## 1. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE TUS DATOS?

Los responsables del tratamiento de tus datos somos:

- **ITX MERKEN, B.V.**, una empresa perteneciente al Grupo INDITEX, (“ITX MERKEN”):
  - Dirección postal: Nieuwezijds Voorburgwal 307, 1012 RM Amsterdam, Países Bajos.
  - Correo electrónico del Delegado de Protección de Datos: [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)

- **Retail Moda S.A.** (“el VENDEDOR”):
  - Dirección postal: Torre de las Américas, Torre C, Piso 12. Ciudad de Panamá.
  - Correo electrónico del Delegado de Protección de Datos: [protecciondatos@retailmoda.com.pa](mailto:protecciondatos@retailmoda.com.pa)

En otras palabras, tanto ITX MERKEN, B.V. como el VENDEDOR (en adelante, conjuntamente “Nosotros” o “los Corresponsables del Tratamiento”), somos **Corresponsables** del tratamiento. Esto quiere decir que hemos regulado y nos hacemos cargo conjuntamente de tratar y proteger tus datos personales.

## 2. ¿CON QUÉ FINALIDAD TRATAMOS TUS DATOS PERSONALES?

Dependiendo de los productos, servicios o funcionalidades de los que quieras disfrutar en cada momento necesitaremos tratar unos datos u otros, que en general serán, según el caso, los siguientes:

- tus **datos identificativos** (por ejemplo, tu nombre, apellido, idioma y país desde el que interactúas con nosotros, datos de contacto, etc.);
- información **económica y transaccional** (por ejemplo, tus datos de pago o de tarjeta, información acerca de tus compras, pedidos, devoluciones, etc.);
- datos de **conexión, geolocalización y navegación** (en caso de que interactúes con nosotros desde el móvil, por ejemplo);
- información **comercial** (por ejemplo, si estás suscrito a nuestra newsletter);
- datos sobre tus **gustos y preferencias**;

Recuerda que, cuando te pidamos que rellenes tus datos personales para darte acceso a alguna funcionalidad o servicio de la Plataforma, marcaremos algunos campos como *obligatorios*, puesto que son datos que necesitamos para poder prestarte el servicio o darte acceso a la funcionalidad en cuestión. Por favor, ten en cuenta que si decides no facilitarnos esos datos, es posible que no puedas completar tu registro como usuario o que no puedas disfrutar de esos servicios o funcionalidades.

En determinados casos, un tercero puede habernos facilitado información sobre ti al usar una funcionalidad o servicio de la Plataforma, por ejemplo, si te han enviado una tarjeta regalo o si envían un pedido a tu dirección. En tales casos, únicamente trataremos tus datos en relación con esa funcionalidad o servicio, de conformidad con lo establecido en la presente Política de Privacidad y Cookies.

Dependiendo de cómo interactúes con nuestra Plataforma, a saber, dependiendo de los servicios, productos o funcionalidades que desees disfrutar, trataremos tus datos personales para las siguientes finalidades:

FINALIDAD	+ info
<b>1. Para gestionar tu registro como usuario de la Plataforma</b>	En caso de que decidas registrarte como usuario en nuestra Plataforma, ITX MERKEN necesita tratar tus datos para <b>identificarte como usuario</b> de la Plataforma y <b>darte acceso</b> a sus diferentes funcionalidades, productos y servicios que están a tu disposición como usuario registrado. Puedes cancelar tu cuenta de usuario registrado contactando con nosotros a través de Atención al Cliente.
<b>2. Para el desarrollo, cumplimiento y ejecución del contrato de compraventa o de</b>	Esta finalidad incluye que Nosotros trataremos tus datos para, principalmente: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Contactar contigo</b> en relación a actualizaciones o comunicaciones informativas <b>relacionadas con las</b></li></ul>

<p>servicios que hayas contratado con Nosotros en la Plataforma</p>	<p><b>funcionalidades, productos o servicios contratados</b>, incluyendo el envío de <b>encuestas de calidad</b> para determinar el grado de satisfacción del cliente sobre los productos o servicios prestados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Gestionar el pago</b> de los productos que compres, independientemente del medio de pago utilizado. Por ejemplo:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Si al comprar alguno de nuestros productos a través de la Web o la App, eliges activar la funcionalidad de <b>guardar tus datos de tarjeta</b> para futuras compras (en caso de que esté disponible esta funcionalidad), necesitamos tratar los datos indicados para la activación y desarrollo de dicha funcionalidad. El consentimiento para la activación de esta funcionalidad permite que aparezcan tus datos de pago autocompletados en compras posteriores para que no tengas que volver a introducirlos en cada nuevo proceso, y se entenderán válidos y vigentes para compras posteriores. Podrás modificar o eliminar tus tarjetas en cualquier momento a través del apartado correspondiente a la información de pago, bien de tu cuenta de usuario registrado en la Web, bien del apartado Mi cuenta de la App de ZARA.</li></ul></li><li>▪ Activar los mecanismos necesarios con objeto de <b>prevenir y detectar el uso indebido de la Plataforma</b>, por ejemplo durante el proceso de compra y devolución, <b>así como potenciales fraudes contra ti y/o contra Nosotros</b>. Si consideramos que la operación puede ser fraudulenta o detectamos comportamientos anormales con indicios de tratarse de usos fraudulentos de nuestras funcionalidades, productos y servicios, este tratamiento puede tener consecuencias como el bloqueo de la transacción o la cancelación de tu cuenta de usuario.</li><li>▪ Gestionar posibles cambios o <b>devoluciones</b> una vez hayas realizado una compra y gestionar <b>solicitudes de información sobre la disponibilidad de prendas</b>, según dichas opciones se encuentren disponibles en cada momento.</li><li>▪ Con fines de facturación y para poner a tu disposición los tickets y facturas de las compras que hayas realizado en la Plataforma.</li><li>▪ Garantizarte el uso de <b>otras funcionalidades o servicios en la medida que estén disponibles</b>, como la compra, recepción, gestión y uso de la <b>Tarjeta Regalo</b> o del <b>Ticket Regalo</b>, <b>así como</b>, facilitarte el acceso y uso del <b>Wifi</b> que ponemos a disposición de nuestros clientes en Tienda Física.</li></ul>
---	--

<p><b>3.</b> Para atender las solicitudes o peticiones que realices a través de los canales de <b>Atención al Cliente</b></p>	<p>Sólo tratamos los datos personales que sean <b>estrictamente necesarios</b> para gestionar o resolver tu solicitud o petición.</p>
<p><b>4.</b> Para fines de <b>marketing</b></p>	<p>ITX MERKEN tratará tus datos para, principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personalizar los servicios que ITX MERKEN te ofrece y poder hacerte recomendaciones en función de tu interacción con ZARA en la Plataforma y del análisis de tu perfil de usuario (por ejemplo en base a tu historial de compra y navegación).</li> <li>▪ En la medida en que te suscribas a nuestra Newsletter, ITX MERKEN tratará tus datos personales para <b>gestionar tu suscripción</b>, incluyendo el <b>envío de información personalizada</b> acerca de nuestros productos o servicios a través de diversos medios (como el correo electrónico o SMS). Así mismo, ITX MERKEN podrá hacerte llegar esta información a través de notificaciones <i>push</i> en el caso de que las haya activado en tu dispositivo móvil. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Por tanto, ten en cuenta que este tratamiento de datos conlleva el <b>análisis de tu perfil</b> de usuario o cliente para determinar cuáles son tus preferencias y por tanto cuáles pueden ser los productos y servicios que más encajan con tu estilo a la hora de enviarte información. Por ejemplo, en base a tu historial de compra y navegación (a saber, en función de las prendas sobre las que hayas hecho <i>click</i>), ITX MERKEN te hará sugerencias acerca de productos que ITX MERKEN cree que pueden interesarte y, si eres usuario registrado, te facilitaremos la funcionalidad de "recuperación de carrito".</li> <li>▪ Recuerda que <b>puedes darte de baja de la Newsletter en cualquier momento</b> y sin coste alguno a través de la sección de "Newsletter" de la Plataforma, además de a través de las indicaciones que te facilitamos en cada comunicación. Si no deseas recibir notificaciones <i>push</i>, podrás desactivar esta opción en tu dispositivo móvil.</li> </ul> </li> <li>▪ Mostrarte <b>publicidad en Internet</b> que podrás ver cuando navegues en sitios web y apps, por ejemplo, en redes sociales. La publicidad que veas puede mostrarse de modo aleatorio, pero en otras ocasiones se trata de publicidad que puede estar relacionada con tu historial de compra, preferencias y navegación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ En caso de que seas usuario de redes sociales, desde ITX MERKEN podremos facilitar a aquellas compañías con las que colaboremos determinada información para que puedan mostrarte anuncios de ZARA y, en general, ofrecerte a ti o a otros usuarios similares, publicidad teniendo en cuenta tu perfil en dichas redes sociales. Si quieres información sobre el uso de tus datos y el funcionamiento de anuncios en estas redes sociales, te recomendamos que revises la información acerca de tu privacidad en las redes sociales en las que participas.</li> <li>▪ Adicionalmente, desde ITX MERKEN utilizamos tus datos para llevar a cabo análisis de medición y segmentación de los anuncios que mostramos a los usuarios en algunas plataformas de colaboradores. Para ello, en ITX MERKEN colaboramos con estos terceros que nos ofrecen la tecnología necesaria (por ejemplo, a través de cookies, píxeles, SDK) para utilizar estos servicios. Ten en cuenta que, si bien desde ITX MERKEN no facilitamos datos personales identificativos a estos colaboradores, les comunicamos algún identificador único (por ejemplo, el identificador de publicidad asociado al dispositivo, identificador de alguna cookie, etc). Si quieres más información al respecto, por favor, revisa nuestra Política de Cookies. Así mismo, puedes restablecer tu identificador de publicidad o deshabilitar la personalización de los anuncios en tu dispositivo (si tienes nuestra App instalada en un dispositivo IOS puedes gestionar tus preferencias en Ajustes / Privacidad / Publicidad. Si tu dispositivo es Android, accede a Ajustes / Google / Anuncios).</li> <li>▪ Enriquecimiento de datos: Cuando en ITX MERKEN obtengamos tus datos personales de diversas fuentes, podremos combinarlos en determinadas circunstancias con el fin de mejorar nuestra comprensión de tus necesidades y preferencias en relación con nuestros productos y servicios (incluidas las finalidades de análisis, generación de perfiles de uso, estudios de marketing, encuestas de calidad y mejora de la interacción con nuestros clientes). Nos referimos, por ejemplo, a la combinación de información que podemos hacer desde ITX MERKEN si tienes una cuenta registrada y, con la misma dirección de correo electrónico que la vinculada a tu cuenta, realizas compras como invitado; o a</li></ul>
--	--

	<p>información recopilada automáticamente (como direcciones IP, MAC o metadatos) que podemos vincular con aquella información que nos hayas proporcionado directamente a través de tu actividad en la Plataforma o en cualquiera de nuestras tiendas (por ejemplo, la información relacionada con tus compras, ya sea en tiendas físicas o en la tienda online, tus preferencias).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Llevar a cabo <b>acciones promocionales</b> (por ejemplo, para el desarrollo de concursos o, cuando aplique, el envío de tu lista de artículos guardados al correo electrónico que nos indiques).</li> <li>▪ Difundir en la Plataforma o a través de nuestros canales en las redes sociales fotografías o imágenes que hayas compartido de forma pública, siempre que des a ITX MERKEN tu consentimiento para ello.</li> </ul>
<p><b>5. Análisis de usabilidad y de calidad</b> para la mejora de nuestros servicios</p>	<p>Si accedes a nuestra Plataforma, ITX MERKEN te informa que tratará tus datos de navegación para <b> fines analíticos y estadísticos</b>, es decir, para entender la forma en la que los usuarios interactúan con nuestra Plataforma y con las acciones que desde ITX MERKEN podemos llevar a cabo en otros sitios web y apps y así ser capaces de introducir mejoras.</p> <p>Así mismo, ITX MERKEN en ocasiones realiza <b>acciones y encuestas de calidad</b> destinadas a conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes y usuarios y detectar aquellas áreas en las que podemos mejorar.</p>

### 3. ¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE TUS DATOS?

La base legal que nos permite tratar tus datos personales también depende de la finalidad para la que los tratemos, según lo explicado en la siguiente tabla:

Finalidad	Legitimación
<p><b>1. Gestionar tu registro como usuario de la Plataforma</b></p>	<p>ITX MERKEN trata tus datos porque es <b>necesario para la ejecución de los términos que regulan el uso de la Plataforma</b>. En otras palabras, para que puedas registrarte como usuario en la Plataforma, ITX MERKEN necesita tratar tus datos personales, ya que de lo contrario no podría gestionar tu registro.</p>
<p><b>2. Desarrollo, cumplimiento y ejecución del contrato de compraventa o de servicios</b></p>	<p>El tratamiento de tus datos es necesario para la <b>ejecución del contrato de compraventa o de prestación de servicios</b> que nos vincule contigo.</p>

	<p>Es posible que algunos tratamientos de datos asociados al proceso de compra se activen únicamente porque tú lo solicites o nos autorices, como es el caso del almacenamiento de los datos de pago (tarjeta) para futuras compras o para informarte de la disponibilidad de nuestros productos (en caso de que esté disponible esta funcionalidad). En estos casos, la base sobre la que tratamos tus datos es tu propio <b>consentimiento</b>.</p> <p>Consideramos que tenemos un <b>interés legítimo</b> para realizar las comprobaciones necesarias para detectar y prevenir posibles fraudes o usos fraudulentos cuando usas la Plataforma, por ejemplo, al realizar una compra o devolución. Entendemos que el tratamiento de estos datos resulta positivo para todas las partes; para ti, ya que nos permite poner medidas para protegerte contra intentos de fraude realizados por terceros; para Nosotros, porque nos permite evitar que se haga un uso indebido de la Plataforma; para todos nuestros clientes y la sociedad, porque también protege su interés en asegurar que las actividades fraudulentas sean desalentadas y detectadas cuando ocurran.</p>
<b>3. Atención al Cliente</b>	<p>Consideramos que tenemos un interés legítimo para atender las solicitudes o consultas que nos plantees a través de los diversos medios de contacto existentes. Entendemos que el tratamiento de estos datos resulta también beneficioso para ti en tanto que nos permite poder atenderte adecuadamente y resolver las consultas planteadas.</p> <p>Cuando nos contactes, en particular, para la gestión de incidencias relacionadas con tu pedido o el producto/ servicio adquirido a través de la Plataforma, el tratamiento es necesario para la <b>ejecución del contrato de compraventa</b>.</p> <p>Cuando tu consulta esté relacionada con el ejercicio de los derechos sobre los que te informamos más abajo, o con reclamaciones relacionadas con nuestros productos o servicios, lo que nos legitima para tratar tus datos es el <b>cumplimiento de obligaciones legales</b> por nuestra parte.</p>

<b>4. Marketing</b>	<p>La base legítima que ostenta ITX MERKEN para tratar tus datos con finalidades de marketing es el <b>consentimiento</b> que le prestas, por ejemplo cuando aceptas recibir información personalizada a través de diversos medios, cuando autorizas el envío de notificaciones <i>push</i> en tu dispositivo móvil, o lo configuras de tal manera que permites mostrarte publicidad personalizada, cuando aceptas las bases legales para participar en una acción promocional o para publicar tus fotografías en la Plataforma o en nuestros canales de redes sociales.</p> <p>Para ofrecerte servicios personalizados o mostrarte información personalizada, ya sea en nuestra Plataforma o en la de terceros, así como para llevar a cabo el enriquecimiento de datos, ITX MERKEN considera que tiene un <b>interés legítimo</b> para realizar un perfilado con la información que tiene sobre ti (como la navegación que realizas, preferencias o histórico de compras) y los datos personales que le has facilitado como rango de edad o idioma, ya que ITX MERKEN entiende que el tratamiento de estos datos también resulta beneficioso para ti porque te permite mejorar tu experiencia como usuario y acceder a información de acuerdo con tus preferencias.</p>
<b>5. Análisis de usabilidad y de calidad</b>	<p>Consideramos que ITX MERKEN tiene un <b>interés legítimo</b> para analizar la usabilidad de la Plataforma y el grado de satisfacción del usuario ya que entendemos que el tratamiento de estos datos también resulta beneficioso para ti porque la finalidad es mejorar la experiencia del usuario y ofrecer un servicio de mayor calidad.</p>

## 4. ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO CONSERVAREMOS TUS DATOS?

El **plazo de conservación** de tus datos dependerá de las finalidades para las que los tratemos, según lo explicado a continuación:

<b>Finalidad</b>	<b>Plazo de conservación</b>
<b>1. Gestionar tu registro como usuario de la Plataforma</b>	ITX MERKEN tratará tus datos durante el tiempo en que mantengas la condición de usuario registrado (es decir, hasta que decidas darte de baja).
<b>2. Desarrollo, cumplimiento y ejecución del contrato de compraventa o servicios</b>	Trataremos tus datos durante el tiempo necesario para gestionar la compra de los productos o servicios que hayas adquirido, incluyendo posibles devoluciones, quejas o reclamaciones asociadas a la compra del producto o servicio en particular.  En algunas ocasiones, únicamente trataremos los datos hasta el momento en que tú decidas, como es el caso de los datos de pago (tarjeta) que nos has solicitado almacenar para posibles compras futuras (en caso de que esté disponible esta funcionalidad).
<b>3. Atención al Cliente</b>	Trataremos tus datos durante el tiempo que sea necesario para atender tu solicitud o petición.
<b>4. Marketing</b>	ITX MERKEN tratará tus datos hasta que te des de baja o canceles tu suscripción a la newsletter.  Así mismo, ITX MERKEN te mostrará publicidad personalizada hasta que configures tu dispositivo móvil o navegador de manera que revokes tu consentimiento.  Si participas en acciones promocionales conservaremos tus datos por un plazo de seis (6) meses desde que finalice la acción.
<b>5. Análisis de usabilidad y de calidad</b>	ITX MERKEN tratará tus datos puntualmente durante el tiempo en el que procedamos a realizar una acción o encuesta de calidad concreta o hasta que anonimicemos tus datos de navegación.

Independientemente de que tratemos tus datos durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad correspondiente, los conservaremos posteriormente debidamente guardados y protegidos durante el tiempo en que pudieran surgir responsabilidades derivadas

del tratamiento, en cumplimiento con la normativa vigente en cada momento. Una vez prescriban las posibles acciones en cada caso, procederemos a la supresión de los datos personales.

## 5. ¿COMPARTIREMOS TUS DATOS CON TERCEROS?

Para cumplir las finalidades indicadas en la presente Política de Privacidad y Cookies, es necesario que ITX MERKEN de acceso a tus datos personales a **entidades del Grupo Inditex** y a **terceras partes** que nos presten apoyo en los servicios que te ofrecemos, a saber:

- Entidades **financieras**,
- entidades **de detección y prevención de fraude**,
- proveedores de **servicios tecnológicos y analítica**,
- proveedores y colaboradores de servicios de **logística, transporte y entrega**, y/o establecimientos colaboradores de los mismos.
- proveedores de servicios relacionados con **atención al cliente**.
- proveedores y colaboradores de servicios relacionados con **marketing y publicidad**, como redes sociales, agencias de publicidad o colaboradores publicitarios.

Por eficiencia del servicio, algunos de los prestadores mencionados están ubicados en territorios situados fuera del Espacio Económico Europeo que no proporcionen un nivel de protección de datos equiparable al de la Unión Europea. En tales casos, te informamos que hemos firmado Cláusulas Contractuales Tipo con los proveedores para transferir tus datos con **garantías adecuadas y siempre guardando la seguridad de tus datos**. Puedes consultar el contenido de dichas Cláusulas Contractuales Tipo en el siguiente enlace: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en)

Así mismo, ITX MERKEN te informa de que necesitamos compartir tus datos con **Industria de Diseño Textil, S.A. (Inditex, S.A.)**, sociedad matriz del Grupo Inditex, ubicada en España, para el cumplimiento de las obligaciones de la misma.

Además, para cumplir con las finalidades relacionadas con el desarrollo, cumplimiento y ejecución del contrato de compraventa o de servicios y con Atención al Cliente, el VENDEDOR puede necesitar comunicar o transferir la información que nos has facilitado a ciertas entidades que son parte del Grupo al que pertenece Retail Moda S.A.

## 6. ¿CUÁLES SON TUS DERECHOS CUANDO NOS FACILITAS TUS DATOS?

Nos comprometemos a respetar la confidencialidad de tus datos personales y a garantizarte el **ejercicio de tus derechos**. Los Corresponsables hemos acordado que puedes ejercitarlos **sin coste alguno** escribiéndonos un correo electrónico a **una dirección de correo única [dataprotection@zara.com](mailto:dataprotection@zara.com)**, simplemente indicándonos el motivo de tu solicitud y el derecho que quieres ejercitar. En caso de que lo consideremos necesario para poder identificarte, podremos solicitarte copia de un documento acreditativo de tu identidad.

En particular, independientemente de la finalidad o la base legal en virtud de la que tratemos tus datos, tienes derecho a:

- Pedirnos **acceso** a los datos de los que disponemos de ti. Te recordamos que en caso de ser usuario registrado en la Plataforma también puedes consultar esta información en la sección correspondiente a tus datos personales.
- Pedirnos que **rectifiquemos** los datos de los que ya disponemos. Recuerda que si eres usuario registrado en la Plataforma también puedes acceder a la sección correspondiente a tus datos personales de tu cuenta para modificar o actualizar tus datos personales. De todas formas, ten en cuenta que, al facilitarnos activamente tus datos personales por cualquier vía, garantizas que son **ciertos y exactos** y te comprometes a notificarnos cualquier cambio o modificación de los mismos. Cualquier pérdida o daño causado a la Plataforma o al responsable de la Plataforma o a cualquier tercero por motivo de una comunicación de información errónea, inexacta o incompleta en los formularios de registro, será responsabilidad exclusiva del usuario. Por favor, recuerda que por regla general solo debes facilitarnos tus propios datos personales, no los de terceros, salvo en lo permitido en esta Política de Privacidad y Cookies.
- Pedirnos que **canceleemos** tus datos en la medida en que ya no sean necesarios para la finalidad para los que necesitemos tratarlos según te hemos informado más arriba, que ya no contemos con legitimación para hacerlo, o que estos resulten incorrectos.
- **Limitemos el tratamiento** de tus datos, lo que supone que en determinados casos puedas solicitarnos que suspendamos temporalmente el tratamiento de los datos o que los conservemos más allá del tiempo necesario cuando puedas necesitarlo.

Si nos has proporcionado tu **consentimiento** para el tratamiento de tus datos para cualquier finalidad, también **tienes derecho a retirarlo en cualquier momento**. Algunas de las formas en las que puedes retirar tu consentimiento están explicadas en el apartado 2 en el que explicamos para qué finalidades tratamos tus datos. Por ejemplo, en el caso de que no desees que desde ITX MERKEN te enviemos información a terceros para mostrarte publicidad, puedes cambiar tus preferencias de tu dispositivo móvil restableciendo tu identificador de publicidad o deshabilitando la personalización de los anuncios en tu dispositivo. Si tienes nuestra App instalada en un dispositivo IOS puedes gestionar tus preferencias en Ajustes / Privacidad / Publicidad. Si tu dispositivo es Android, accede a Ajustes / Google / Anuncios. En el caso de que navegues a través de la web, puedes modificar la configuración de las cookies de tu navegador.

Cuando nuestra legitimación para el tratamiento de tus datos sea tu **consentimiento** o la **ejecución del contrato**, según lo explicado en el apartado 3, también tendrás derecho a solicitar la **portabilidad de tus datos** personales. Esto significa que tendrás derecho a recibir los datos personales que nos hayas facilitado en un formato estructurado, de uso común y legible por una máquina, para poder transmitirlo a otra entidad directamente, siempre que técnicamente sea posible.

Por otra parte, cuando el tratamiento de tus datos esté basado en nuestro **interés legítimo**, también tendrás derecho a **oponerte** al tratamiento de tus datos.

Por último, te informamos de tu derecho a **presentar una reclamación** ante **la autoridad de control** en materia de protección de datos pertinente, según corresponda, ante:

- Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI) de Panamá <https://cid.antai.gob.pa/>

- la Autoridad de Protección de Datos de Países Bajos (Autoriteit Persoonsgegevens) <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl>

## **7. ¿QUÉ PASA SI NOS FACILITAS DATOS DE TERCEROS O SI UN TERCERO NOS HA FACILITADO DATOS TUYOS?**

Ofrecemos funcionalidades o servicios que requieren que tratemos los datos personales de un tercero que tú como usuario o cliente nos facilites como, por ejemplo, para la activación y envío de la Tarjeta Regalo o la gestión de la solicitud del Ticket Regalo (en caso de que estén disponibles estas funcionalidades), o cuando autorizas a un tercero a que recoja un pedido en nuestras tiendas o establecimientos colaboradores. Si nos proporcionas Datos Personales de terceras personas o si resulta necesario que nos los faciliten con motivo de la recogida de un tercero de un pedido a tu nombre, garantizas haberles informado acerca de las finalidades y la forma en la que necesitamos tratar sus datos personales.

Si un tercero nos ha facilitado tus datos o los has aportado tú mismo como consecuencia de una funcionalidad o servicio solicitado por uno de nuestros usuarios, los usaremos para gestionar la funcionalidad o servicio que se esté desarrollando en cada caso, dentro de las finalidades recogidas en esta Política de Privacidad y Cookies, cuyo enlace incluimos habitualmente en nuestras comunicaciones.

## **8. CAMBIOS A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y COOKIES**

Es posible que modifiquemos la información contenida en esta Política de Privacidad y Cookies cuando lo estimemos conveniente. En caso de que lo hagamos, te lo notificaremos por distintas vías a través de la Plataforma (por ejemplo, a través de un banner, un pop-up o una notificación *push*), o incluso te lo comunicaremos a tu dirección de correo electrónico cuando el cambio en cuestión sea significativo para con tu privacidad, de manera que puedas revisar los cambios, valorarlos y, en su caso, oponerte o darte de baja en algún servicio o funcionalidad. En cualquier caso, te sugerimos que revises esta Política de Privacidad y Cookies de vez en cuando por si hubiera cambios menores o introducimos alguna mejora interactiva, aprovechando que siempre la encontrarás como punto permanente de información en nuestra Web y nuestra App.

## **9. INFORMACIÓN SOBRE COOKIES**

Utilizamos cookies y dispositivos similares para facilitar tu navegación en la Plataforma, conocer cómo interactúas con Nosotros y, en determinados casos, poder mostrarte publicidad en función de tus hábitos de navegación. Por favor, lee nuestra Información sobre Cookies para conocer con mayor detalle las cookies y dispositivos similares que usamos, su finalidad y otra información de interés.

# Política de Cookies

## ANTES DE EMPEZAR...

En esta Política de Cookies encontrarás información sobre el uso que realizamos de las *cookies* y dispositivos similares que se instalan en los terminales de nuestros clientes y usuarios. En ocasiones, el uso de *cookies* puede estar relacionado con el tratamiento de datos personales, por lo que te recomendamos que consultes nuestra Política de Privacidad, accesible en nuestra Plataforma, si deseas información sobre cómo usamos los datos personales de nuestros clientes y usuarios, cómo ejercitar tus derechos, o la terminología que utilizamos para referirnos a nuestra Plataforma (Web, App o Tiendas Físicas).

## INFORMACIÓN SOBRE COOKIES

### 1. ¿Qué es una Cookie?

Una Cookie es un pequeño fichero de texto que un sitio web, app u otra plataforma almacena en tu ordenador, tableta, teléfono inteligente o cualquier otro dispositivo similar, con información sobre tu navegación o uso, como una etiqueta que identifica tu dispositivo. Las Cookies son necesarias por ejemplo para facilitar la navegación y conocer la manera en que interactúan los usuarios con las plataformas, de manera que puedan ser mejoradas. También son muy útiles para poder ofrecer publicidad según las preferencias del usuario, así como para otras finalidades que se detallan más adelante. Las Cookies no dañan tu ordenador o dispositivo.

Cuando hablamos de "Cookies" también nos referimos a otras tecnologías similares de instalación y/o recogida de información en o sobre tu dispositivo (tales como *flash cookies*, *web beacons* o *bugs*, *pixels*, HTML5 (de almacenamiento local), y tecnologías SDK para formatos app. Asimismo, el término "Cookies" también resulta de aplicación al uso de técnicas de *fingerprinting*, es decir, aquellas técnicas de combinación de información que nos ayudan a identificar tu dispositivo. En ocasiones, estas tecnologías funcionan de manera conjunta con *cookies* para recopilar y almacenar información, bien para proporcionarte ciertas funcionalidades o servicios en nuestra Plataforma, o bien para mostrarte publicidad en las plataformas de terceros, teniendo en cuenta tu navegación.

Esta explicación es una muestra general de lo que se entiende por Cookies a meros efectos informativos. Las Cookies que utilizamos de manera específica se detallan en el panel de configuración de cookies accesible en nuestra Plataforma.

### 2. ¿Qué tipos de Cookies existen?

Por favor, revisa esta sección que proporciona una visión general de la tipología de Cookies que se pueden utilizar en un entorno online.

En función del propietario de las Cookies, pueden clasificarse en:

- a. Cookies propias: Son aquellas que se envían al ordenador o dispositivo del usuario desde un equipo o dominio gestionado por el propio editor, y desde el que se ofrece la plataforma o el servicio solicitado por el usuario.
- b. Cookies de tercero: Son aquellas que se envían al ordenador o dispositivo del usuario desde un equipo o dominio que no es gestionado por el editor, sino por otra entidad que trata los datos obtenidos a través de las cookies.

En función de la finalidad de la Cookie, pueden clasificarse en:

- a. Cookies estrictamente necesarias (técnicas): Son aquellas que permiten al usuario la navegación a través de una página web, plataforma o aplicación y la utilización de las diferentes opciones o servicios que en ellas existan como, por ejemplo, controlar el tráfico, identificar datos o la sesión, acceder a secciones o contenidos de acceso

restringido, recordar los elementos que integran un pedido, realizar el proceso de compra de un pedido, gestionar el pago, controlar el fraude vinculado a la seguridad del servicio, utilizar elementos de seguridad durante la navegación, realizar la solicitud de inscripción o participación en un evento, almacenar contenidos para la difusión de videos o sonido, habilitar contenidos dinámicos (por ejemplo, animación de carga de un texto o imagen) o compartir contenidos a través de redes sociales. Las cookies técnicas, al ser estrictamente necesarias, se descargan por defecto cuando permitan mostrar la plataforma o prestar el servicio solicitado por el usuario.

- b. Cookies de funcionalidad o personalización: Estas cookies son aquellas que permiten recordar información para que el usuario acceda al servicio o plataforma con determinadas características que pueden diferenciar su experiencia de la de otros usuarios, como, por ejemplo, el idioma, el número de resultados a mostrar cuando el usuario realiza una búsqueda, el aspecto o contenido del servicio en función del tipo de navegador usado por el usuario o de la región desde la que accede al servicio, etc. El no aceptar estas Cookies puede generar un rendimiento lento de la página web o recomendaciones mal adaptadas.
- c. Cookies de análisis: Son aquellas que permiten cuantificar el número de usuarios, las secciones visitadas en la plataforma y cómo interactúan con la misma, para así realizar la medición y análisis estadístico de la utilización que hacen los usuarios, con el fin de introducir mejoras en función del análisis de los datos de uso que hacen los usuarios de la plataforma o servicio.
- d. Cookies de publicidad comportamental: Son aquellas que almacenan información del comportamiento de los usuarios obtenida a través de la observación continuada de sus hábitos de navegación, lo que permite desarrollar un perfil específico para mostrar publicidad en función del mismo. Estas cookies permiten la gestión, de la forma más eficaz posible, de los espacios publicitarios que, en su caso, el editor haya incluido directamente o en colaboración con terceros.

### **3. ¿Para qué se utilizan las Cookies en nuestra Plataforma?**

Las Cookies son una parte esencial de cómo funciona nuestra Plataforma. El objetivo principal de nuestras Cookies es que tu experiencia de navegación sea más cómoda y eficiente. Por ejemplo, son utilizadas para recordar tus preferencias (idioma, país, etc.) durante la navegación y en futuras visitas. También usamos nuestras Cookies para mejorar nuestros servicios y Plataforma continuamente, así como para poder ofrecer publicidad personalizada según tus hábitos de navegación.

La información recogida en las Cookies nos permite, además, mejorar nuestra Plataforma mediante estimaciones sobre datos estadísticos y patrones de uso (número de visitas, secciones más visitadas, tiempo de visita, etc.), conocer de manera estadística cómo interactúan los usuarios con la Plataforma con el fin de mejorar nuestros servicios, así como para adaptar la Plataforma a tus intereses individuales, la aceleración de las búsquedas, etc.

En ocasiones, podremos utilizar Cookies para obtener información que nos permita mostrar desde nuestra Plataforma, las plataformas de terceros, o por cualquier otro medio, publicidad basada en el análisis de tus hábitos de navegación (productos visitados, secciones consultadas, etc.).

En todo caso, en las Cookies que utilizamos nosotros nunca almacenamos información sensible como contraseñas, datos de tarjeta de crédito o débito, etc.

#### **4. ¿Cómo puedo gestionar el uso de Cookies en esta Plataforma?**

En el panel de configuración de Cookies accesible en todo momento en nuestra Plataforma podrás obtener toda la información sobre las Cookies utilizadas por esta Plataforma, junto con la información sobre el propósito, duración y gestión (propia o por terceros) de cada una de ellas, para que puedas gestionar la activación y desactivación del uso de aquellas Cookies que no son estrictamente necesarias para el funcionamiento de la Plataforma.

Alternativamente, en caso de que estés navegando por internet, puedes deshabilitar en tu navegador el uso de Cookies. Te indicamos la manera de realizarlo en los navegadores más populares:

- [Google Chrome](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Safari](#)

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

Por favor, ten en cuenta que tanto tu gestión del panel de configuración de Cookies, como tu opción de rechazar las Cookies es específica para cada navegador que estés utilizando. Por lo tanto, si optas por configurar las Cookies de una forma en un dispositivo y deseas que tu opción se aplique de manera similar a otro dispositivo, deberás activar la misma opción para ese otro dispositivo.

Como paso adicional, con respecto a las Cookies de terceros con la finalidad de proporcionar publicidad basada en tus intereses, por favor ten en cuenta que ciertos terceros pueden ser miembros de alguno de los siguientes programas autorreguladores de publicidad comportamental online, con las correspondientes opciones de exclusión voluntaria:

- Network Advertising Initiative (NAI) - <http://www.networkadvertising.org/choices/>
- Google Analytics - <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

#### **5. ¿Quién utiliza la información almacenada en las Cookies?**

La información almacenada en las Cookies de nuestra Plataforma es utilizada exclusivamente por nosotros, a excepción de aquellas identificadas en la sección 2 como "Cookies de terceros", que son utilizadas y gestionadas por entidades externas para proporcionarnos servicios dirigidos a mejorar nuestros servicios y la experiencia del usuario al navegar en nuestra Plataforma. Más información en el panel de configuración de Cookies accesible en todo momento en nuestra Plataforma.

Para obtener información más detallada sobre el tratamiento de tus datos personales en nuestra colaboración con terceros y aquellos sujetos a transferencias internacionales de datos, te recomendamos que leas nuestra Política de Privacidad accesible en nuestra Plataforma, y las políticas de privacidad / configuraciones de privacidad de estos terceros colaboradores accesibles a través de sus plataformas.