

Política de Privacidad

La presente Política de Privacidad ha sido actualizada el 28 de abril de 2021

1 - Introducción

Clarins concede especial importancia a la protección de la privacidad del usuario y al respeto a sus obligaciones de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Esta Política de Privacidad le permitirá comprender mejor los principios de protección de datos aplicados por Clarins. Le invitamos a leerlo antes de enviar sus datos personales.

CLARINS SPAIN, S.A, con domicilio social en Av. Europa, 6-1ª. Parque Empresarial la Moraleja. CP 28108 Alcobendas (Madrid) y Clarins SAS cuyo domicilio social es 9 rue du Commandant Pilot, 92200 Neuilly-sur-Seine, Francia, son responsables del tratamiento de datos para el sitio web www.clarins.com

La presente Política de Privacidad podrá ser actualizada por Clarins en cualquier momento. La fecha de la última revisión aparecerá en esta página. Le sugerimos que se remita a ella de forma regular.

2 - ¿Cuándo recogemos su información?

Recogemos su información personal cuando:

- visita nuestro sitio web;
- crea una cuenta en nuestro sitio web;
- hace una compra o reserva una cita en nuestro sitio web con nuestros asesores de belleza o en algún punto de venta autorizado de nuestra red de distribución;
- se suscribe a uno de nuestros boletines de información (newsletters);
- se inscribe en uno de nuestros programas de fidelización;
- participa en operaciones especiales, en particular juegos, competiciones, pruebas de productos, encuestas de clientes o estudios de mercado;
- comparte contenido en redes sociales como Instagram, Facebook, Pinterest o Twitter usando el hashtag #clarins u otros hashtags que ofrecemos;
- Está visitando uno de nuestros Spa o algún punto de venta autorizado de nuestra red de distribución;
- Se pone en contacto con nosotros, en particular cuando llame o envíe una solicitud o una reclamación a nuestros equipos de servicio de atención al cliente, cuando califique o revise nuestros productos y/o servicios o cuando hable con otros visitantes en tiempo real;
- Si usted ha dado su consentimiento a terceros para que nos envíen información personal sobre usted.

3- ¿Qué información recogemos sobre usted?

Consideramos que toda la información que pueda identificarle directa o indirectamente es "información personal". Podemos recoger principalmente la siguiente información personal:

- Datos relativos a su identidad, en particular su género, apellido, nombre, dirección, números de teléfono, dirección de correo electrónico, nombre de usuario y contraseñas, fecha de nacimiento o edad;
- Datos relativos a su método de pago, en particular su número de tarjeta de crédito y la fecha de vencimiento;
- Datos relativos a nuestras transacciones comerciales, en particular números de pedido, historial de sus compras, su solicitud o sus comunicaciones con nuestro servicio de atención al cliente, sus preferencias e intereses, o información sobre uno de nuestros programas de fidelización;
- Datos de contenidos (como fotos, vídeos, reseñas, comentarios, etc.)
- Datos sobre bienestar o salud (preocupación de belleza, tipo de piel, sensibilidad de la piel, contraindicaciones, etc.) y en particular y sujeto a su consentimiento previo y explícito, para fines de Cosmetovigilancia o, cuando se pide una receta de belleza Clarins o un tratamiento Clarins en uno de nuestros Spa;
- Datos sobre sus cuentas en redes sociales (nombre de usuario, biografía, ubicación, etc.), cargas y mensajes al compartir contenido o utilizar el hashtag #clarins u otros hashtags que ofrecemos;
- Datos relativos a grabaciones de conversaciones telefónicas para ofrecer la mejor calidad de servicio, en particular para la formación y evaluación de nuestro personal;
- Datos técnicos, en particular su dirección IP o información sobre cómo su dispositivo navega a través de nuestro sitio web;
- otros datos que proporcione cuando se pone en contacto con nosotros o hemos recibido de proveedores externos.

4- ¿Por qué se recogen sus datos personales?

Recogemos sus datos personales, principalmente con las siguientes finalidades:

- Administración del sitio web y mejora de la calidad del servicio. (interés legítimo);
- Procesamiento de sus pedidos (pedidos, entregas, facturas, servicio post-venta, etc.). (cumplimiento relación contractual);

- Gestión de la Relación con el cliente (Customer Relationship Management CRM), en particular para ayudarnos a conocerle mejor y para ofrecerle ofertas personalizadas sobre nuestros productos y servicios (en particular por correo electrónico, por SMS, en redes sociales o cualquier otro medio y mostrando anuncios específicos en sitios web y redes sociales), para gestionar su pertenencia a nuestro programa de Fidelización.

(consentimiento). Para estos propósitos, podemos realizar operaciones de segmentación basadas en sus preferencias, intereses y comportamiento de compras, analizar su navegación y solicitudes en nuestro sitio web o realizar cualquier otra acción para calificar mejor nuestra base de datos. (consentimiento o interés legítimo) . Por ejemplo, algunos datos cifrados (correo electrónico o número de teléfono) de plataformas de terceros para comprobar si ya tiene interacción con nuestras marcas y/o que pueden estar interesados en nuestros productos y servicios y ofrecerle publicidad personalizada en las redes sociales, utilizando funciones de re-targeting. La creación de una cuenta nos permite personalizar su experiencia de cliente, pero también puede realizar un pedido utilizando la opción Guest Check Out.

- Realización de análisis y estadísticas de negocio para anticipar los cambios en el mercado (business intelligence, visualización de datos...) midiendo su satisfacción e I+D (interés legítimo).

- Interacción social. (consentimiento);

- Cuando sea apropiado, prevención y detección de fraude, delincuencia y gestión de litigios. Las soluciones de detección de fraude que utilizamos pueden ser completamente automatizadas o implicar la intervención humana. Cuando utilizamos soluciones automatizadas de detención de fraude nos involucramos en el procesamiento de su información personal con el propósito de identificar actividades fraudulentas o asegurar el pago y tomar decisiones automatizadas a este respecto. La lógica de esa toma de decisiones automatizada se basa en aplicar reglas y modelos de análisis de fraude a nuestros procesos de negocio para determinar si una acción es potencialmente fraudulenta. Este proceso puede producir efectos legales que le conciernen o afectan de manera significativa y específicamente rechazar concluir un contrato con usted. Le informamos que también utilizamos reCAPTCHA, un servicio proporcionado por Google para proteger nuestro sitio contra el spam y el abuso. Para obtener información sobre cómo Google utiliza los datos recogidos a través de reCAPTCHA, puede revisar la Política de privacidad de Google y las Condiciones de servicio. (interés legítimo);

- Gestión de sus solicitudes y reclamaciones (consentimiento)

- Gestión de efectos indeseables relacionados con el uso de nuestros productos (Cosmetovigilancia), realización de estudios sobre la seguridad del uso de nuestros productos (obligación legal) o relativas al ejercicio de sus derechos (manteniendo una lista de opt out) (obligación legal);

- Como lo permite la ley y/o si necesitamos notificarle en algún momento.

5 - ¿Revelamos su información personal?

Nunca vendemos ni alquilamos su información personal a otras empresas con fines de prospección comercial.

Clarins es un grupo empresarial internacional que opera en muchos países. La información personal que estamos recogiendo sobre usted será utilizada por nosotros y es probable que sea comunicada para las finalidades mencionadas en la presente política de privacidad a otras empresas del Grupo Clarins si es necesario y en particular a nuestra empresa matriz en Francia y/o a nuestras filiales situadas en los países siguientes; Francia, Sudáfrica, Alemania, Australia, Austria, Benelux, Canadá, China, Corea del Sur, Dubai, Hong Kong, Irlanda, Italia, Japón, Malasia, México, Portugal, Rusia, Singapur, Suiza, Reino Unido y Taiwán. Cada una de estas sociedades puede igualmente tratar y utilizar sus datos personales para las finalidades establecidas en esta política de privacidad de manera independiente y en su propio nombre.

También puede ser compartido con proveedores de servicios elegidos por su experiencia y fiabilidad y actuar en nuestro nombre y siguiendo nuestras directrices (procesamiento y expedición de pedidos, pago seguro, gestión de servicio al cliente, operaciones de mantenimiento y desarrollo técnico, gestión de calificación y comentarios sobre nuestros productos, análisis de audiencia, prevención de spam, personalización de contenidos, gestión de campañas digitales y de afiliación, etc.). Únicamente autorizamos a estos proveedores de servicios a utilizar su información personal en la medida necesaria para realizar servicios en nuestro nombre o para cumplir con los requisitos legales y nos esforzamos para garantizar que su información personal está siempre protegida.

Estos terceros países pueden estar situados dentro o fuera del Espacio Económico Europeo (EEE), en particular en países que no ofrecen el mismo nivel de protección de datos que en su país de residencia. En tal caso y en la medida requerida por las leyes aplicables, nos aseguraremos de:

- Bien obtener su consentimiento expreso e inequívoco para compartir su información personal con estos terceros, o bien
- formalizar acuerdos apropiados de transferencia de datos de conformidad con las cláusulas modelo tipo establecidas por la Comisión Europea, o bien
- cumplir las normas corporativas vinculantes (BCR) aprobadas por las autoridades competentes;

Por último, también es posible que podamos transmitir su información personal a las autoridades locales si así lo exige la ley o como parte de una investigación y de conformidad con la normativa aplicable.

6 - ¿Cómo protegemos sus datos personales?

Clarins aplica medidas técnicas y organizativas adecuadas, teniendo en cuenta la naturaleza de los datos y los riesgos que comporta su tratamiento para preservar la seguridad y la confidencialidad de sus datos personales y, en concreto, para impedir que se alteren, dañen o que terceros no autorizados accedan a ellos.

Dichas medidas pueden ser concretamente prácticas como, limitar el acceso a los datos al personal de servicio habilitado para ello en razón de sus funciones; garantías contractuales en caso de que se recurra a un proveedor externo; estudios de impacto en la privacidad; revisiones periódicas de nuestras prácticas y políticas de respeto de la privacidad y/o medidas de seguridad físicas y/o lógicas (acceso seguro, proceso de autenticación, copias de seguridad, software antivirus, cortafuegos, pseudonimización, encriptado, etc.).

7- ¿Cuál es nuestra política relativa a menores?

Este sitio web www.clarins.es no va dirigido a menores.

No recogemos ni tratamos deliberadamente datos personales relativos a menores. En el supuesto de que llegara a nuestro conocimiento que se han recogido datos personales de menores sin la autorización previa del titular de la patria potestad o tutor legal, tomaríamos las medidas adecuadas para ponernos en contacto con la persona y, en su caso eliminar dichos datos personales de nuestros servidores y/o de los servidores de nuestros proveedores.

8- ¿Cuál es nuestra política de cookies y otros rastreadores tecnológicos similares?

Para más información sobre nuestra Política de Cookies, haga click [aquí](#)

9 – ¿Cómo se gestiona el contenido que comparte en las redes sociales con los hashtags que proponemos?

Usted puede optar por utilizar nuestros hashtags para etiquetar sus contenidos en redes sociales, tales como Instagram, Facebook, Pinterest o Twitter.

Al utilizar dichos hashtags, reconoce y acepta que su contenido pueda aparecer en nuestro sitio web y se pueda utilizar para remitir a nuestros productos o servicios.

Le recordamos que la información que publica en las redes sociales puede ser consultada, utilizadas y guardadas por otras personas en todo el mundo, en concreto en países que no disponen de una legislación que garantice una protección adecuada de su información personal, tal como esta se define en su país de residencia.

También queremos señalar el hecho de que, cuando envía contenido utilizando uno de nuestros hashtags, su uso de las redes sociales se rige exclusivamente por las condiciones generales de dichas redes sociales. Le recomendamos leerlas y consultarlas con cierta regularidad.

Si desea que un contenido determinado deje de aparecer en nuestro sitio web, por favor elimínelo de la red social o deje de utilizar uno de nuestros hashtags.

10 - ¿Durante cuánto tiempo se conservan sus datos personales?

Procuramos conservar sus datos personales durante un periodo que no supera la duración necesaria para cumplir las finalidades que se describen en esta política de respeto de la privacidad o conforme a lo que prevé la legislación aplicable.

Como norma general:

- Los datos sobre clientes potenciales/clientes se conservan, salvo si expresa su oposición o presenta una solicitud de cancelación, durante un plazo de tres años a partir de su recopilación o del último contacto o de la finalización de la relación comercial. Una vez transcurrido este plazo de tres años, podemos retomar el contacto con usted para saber si desea seguir recibiendo ofertas comerciales. En caso de no recibir una respuesta positiva y explícita de su parte, los datos que le conciernen serán eliminados o archivados de acuerdo con las disposiciones en vigor.
- Los datos relativos a los documentos de identidad se pueden conservar durante un año en caso de que ejerza sus derechos.
- Los datos de las tarjetas de crédito serán eliminados después de la operación o serán archivados con fines probatorios de conformidad con las disposiciones en vigor. Sujeto a su consentimiento expreso, los datos bancarios podrán conservarse hasta la fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito. Nunca almacenamos su criptograma visual.
- Los datos necesarios para la realización de análisis y de estadísticas comerciales podrán conservarse hasta cinco años.
- Los datos para probar un derecho o un contrato o que se conserven en cumplimiento de una obligación legal pueden ser archivados de conformidad con las disposiciones en vigor.
- Los datos relativos a escucha y de grabaciones de conversaciones telefónicas con la finalidad de mejora de la calidad del servicio de atención al cliente podrán conservarse hasta seis meses máximo.

11- ¿Cuáles son sus derechos con respecto a sus datos personales y cómo puede ponerse en contacto con nosotros?

Si nos comunica su dirección de correo electrónico, su número de teléfono o su dirección postal, podría recibir correos electrónicos, llamadas o mensajes sobre nuestros productos, servicios o futuros eventos. En todo momento puede darse de baja de nuestras listas de distribución poniéndose en contacto con nosotros en la dirección que se indica a continuación o haciendo clic en el enlace "Darse de baja" presente en todos nuestros correos electrónicos o baja en los SMS. También puede modificar en cualquier momento las preferencias en su cuenta.

De acuerdo con la normativa aplicable, dispone del derecho de acceso, rectificación, cancelación y portabilidad de los datos que le conciernen, así como el derecho de oposición y de limitación del tratamiento informático. Puede retirar su consentimiento en todo momento. Para ejercer esos derechos, debe enviarnos la solicitud correspondiente acreditando su identidad:

- Por correo electrónico dirigiéndose al Servicio de Atención al Cliente:
<https://www.clarins.es/contactenos>
- Por correo postal a la dirección siguiente:

Clarins Spain/ Protección de Datos Av.

Europa, 6-1ª.

Parque empresarial la Moraleja.

CP 28108 Alcobendas (Madrid)

Le informaremos de las medidas que adoptemos a raíz de su solicitud lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo de un mes desde la recepción de esta. No obstante, nos reservamos la posibilidad de no dar curso a las solicitudes manifiestamente infundadas o excesivas.

Así mismo, le asiste el Derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control la Agencia Española de Protección de Datos (C/ Jorge Juan, 6. 28001 – Madrid www.agpd.es), si considera que el tratamiento no se ajusta a la normativa vigente.

En caso de que tenga alguna pregunta sobre esta política de confidencialidad y privacidad de datos, por favor, póngase en contacto con nuestra persona de contacto para la protección de datos de España o de Francia.

Nuestro Delegado de Protección de Datos (DPD) en Francia:

Groupe Clarins

Direction Juridique / Délégué à la Protection des Données

Avenue de la Porte des Ternes

75017 París Francia

O bien en

Clarins Spain / Protección de Datos

Av. Europa, 6-1ª. Parque Empresarial la Moraleja.

CP 28108 Alcobendas (Madrid)

O en el correo electrónico: atencionalcliente-es@online.clarins.com indicando en el asunto el derecho ejercitado junto a documento que acredite su identidad.