

Política de Privacidad

En Falabella (en adelante también la “Sociedad”) al igual que todas las empresas Falabella, todos los días trabajamos duro para servirte cada vez mejor cuando adquieres los productos que se comercializan a través de empresas Falabella u utilizas sus servicios disponibles en el sitio web o aplicaciones móviles. Cuidar tus Datos Personales que nos compartes es una parte fundamental de esto. Por ello, en este documento explicamos quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales, cuál es la legitimación y finalidad con la que tratamos tus datos personales, a quién podemos comunicar tus datos personales, cómo y porqué los recabamos, de qué manera los utilizamos, los derechos que te asisten y también explicamos los procesos que hemos dispuesto para proteger tu privacidad.

Para los efectos de este documento entendemos que Empresas Falabella comprende a: Falabella S.A., Servicios e Inversiones Falabella Ltda., Servicios Falabella SpA, Falabella Retail S.A., Sodimac S.A., Falabella.com SpA, Promotora CMR Falabella S.A., CF Seguros de Vida S.A., Seguros Falabella Corredores Limitada, Banco Falabella Corredores Limitada, Banco Falabella, Hipermercados Tottus S.A., Falabella Inmobiliario S.A., Open Plaza Chile SpA, Plaza S.A., Ikso SpA (Ikea), Promotora Chilena de Café Colombia S.A. (Juan Valdez), Imperial S.A., Digital Payments SpA, Digital Payments Prepago S.A. y Fazil SpA.

Te invitamos a leer detalladamente nuestra Política de Privacidad y si tienes alguna duda, por favor contáctanos al correo electrónico tusdatospersonales@falabella.cl.

¿Quién es responsable del tratamiento?

Según la normativa vigente, el responsable del tratamiento de tus datos personales es la persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre los fines y medios del tratamiento. En este caso el responsable del tratamiento de tus datos personales es Falabella, RUT 12.345.678-9, con domicilio en Catedral 1401, comuna de Santiago, Chile.

¿Con qué finalidad recabamos tus datos personales?

Finalidad principal: La finalidad principal es la inscripción en el Programa CMR Puntos para que puedas acumular CMR Puntos mediante las compras que efectúes en tiendas Falabella y comercios asociados, así como el canjee de estos puntos por productos o servicios, tener acceso al saldo de puntos e historial de tus canjeos, gestionar y hacer seguimiento a tus canjeos, al igual que a los otros servicios de postventa disponibles, incluida la participación en concursos o promociones de la Sociedad, así como la vinculación de medios de pago.

Si tu inscripción en el Programa CMR Puntos se genera como consecuencia de la apertura de una cuenta en Fpay, o de la contratación de un producto con Banco Falabella, tus datos personales sólo serán utilizados para esta finalidad principal, por lo que requeriremos tu consentimiento específico para tratar tus datos para cualquiera de las otras finalidades que se indican a continuación.

Otras finalidades: Si consientes en ser parte del programa CMR Puntos, trataremos tus datos personales para la finalidad principal, la cual es que puedas acumular y canjear CMR Puntos y, además, para enviarte, a través de nuestros canales de comunicación tanto físicos como remotos, por ejemplo: carta, call center, email, redes sociales, o mensajes de texto (a través de SMS, mensajes

push u otros), WhatsApp u otras plataformas similares, comunicaciones publicitarias o promocionales acerca de productos y servicios ofertados por empresas Falabella, de carácter general o adaptadas a tus características personales, mediante la elaboración de un perfil comercial en base a tus datos personales disponibles mediante tratamientos automatizados. Asimismo, dichos datos podrán ser utilizados para realizar estudios de mercado, estudios crediticios y prospección comercial, informes de hábitos de consumo, datos estadísticos y tendencias del mercado, incluyendo encuestas para mejorar nuestros servicios y para detectar posibles usos indebidos de nuestros servicios y/o fraudes.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de tus datos personales?

Para el tratamiento de tus datos personales nos basamos en la legitimación que proviene, ya sea de una autorización legal, por ejemplo, el cumplimiento de obligaciones legales o tu consentimiento para ejecutar algún contrato y/o relación comercial vigente contigo, como, por ejemplo, la acumulación de puntos, el despacho de productos o la gestión de tus consultas y/o reclamos. Además, nos basamos en tu consentimiento, por ejemplo, para el envío de ofertas personalizadas por parte de empresas Falabella.

¿A quiénes transferimos tus datos personales?

Para tratar tus Datos Personales podemos necesitar la ayuda de terceros que presten servicios asociados a los contratos o relación comercial que tienes con empresas Falabella, tanto para su formalización como para su gestión y ejecución, como, por ejemplo: identificación y autenticación de clientes, despacho de productos y en general servicios de postventa, como de aquellos que nos prestan servicios, por ejemplo, servicios de marketing, logística, transporte y/o entrega de productos y servicios comercializados a través de Falabella, completar la transacción o gestión postventa, entre otros.

Además, en ciertos casos se contratan servicios de cloud computing fuera del territorio nacional, por lo que se realizan transferencias internacionales de datos.

Todos estos Proveedores desarrollarán sus tareas como encargados, y tendrán un contrato vigente de prestación de servicios con la Sociedad o empresa Falabella que corresponda, en virtud del cual sólo podrán tratar tus datos para dar cumplimiento con el encargo específico encomendado.

Además, si tú has consentido en ello, tus datos personales son compartidos a las empresas Falabella en calidad de responsables del tratamiento de los mismos, siguiendo las instrucciones de la empresa Falabella, y adoptando las medidas de seguridad y confidencialidad adecuadas para el tratamiento de tus datos y el cumplimiento de las normas que regulan la protección de la vida privada.

Asimismo, tus datos personales estarán a disposición de las entidades públicas judiciales, administrativas y regulatorias, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento y para el cumplimiento por parte de empresas Falabella de obligaciones legales y reglamentarias.

En todos estos casos tomaremos las medidas técnicas y organizativas razonables para que toda transferencia y gestión de tus datos personales por terceros, incluidas empresas Falabella se realice cumpliendo con la legislación que sea aplicable.

¿Qué derechos tienes y cómo puedes ejercerlos?

Tienes derecho a ejercer en cualquier momento tus Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición), por medio de los cuales puedes: i) revocar el consentimiento que entregas para tratar tus Datos Personales; ii) pedirnos información sobre tus Datos Personales que hayamos recolectado y ejercer tus derechos de rectificación, cancelación, oposición; iii) solicitar que se eliminen tus Datos Personales.

En el caso que ejerzas tus derechos de cancelación, oposición o eliminación de tus Datos Personales, cesaremos el tratamiento de éstos, eliminándolos o anonimizándolos. Sin embargo en este caso, podremos conservaremos los datos bloqueados únicamente mientras sean necesarios para cumplir alguna obligación legal, el ejercicio o defensa de reclamaciones, o pueda derivarse algún tipo de responsabilidad judicial, legal o contractual de su tratamiento.

Además, en determinadas circunstancias, podrás solicitar la portabilidad de tus datos a otro responsable de tratamiento.

Para ejercer cualquiera de estos derechos escríbenos a tusdatospersonales@falabella.cl.

Del mismo modo, siempre puedes solicitar la suspensión de comunicaciones promocionales o publicitarias, de conformidad a lo dispuesto en las normas legales aplicables.

¿Por cuánto tiempo almacenamos tus datos personales?

Sólo almacenamos tus datos personales en la medida en que los necesitamos para la finalidad por la que fueron recabados, y según la base de legitimación del tratamiento establecida en la ley aplicable. Asimismo, mantendremos tus datos personales mientras no ejerzas tu derecho de cancelación del tratamiento de tus datos. En este caso mantendremos tus datos personales únicamente, mientras puedan ser necesarios para el cumplimiento de alguna obligación legal, el ejercicio o defensa de reclamaciones o pueda derivarse algún tipo de responsabilidad judicial, legal o contractual de su tratamiento, que deba ser atendida y para lo cual sea necesaria su recuperación.

¿Cómo protegemos tus datos personales?

En empresas Falabella estamos comprometidos con proteger tus datos personales. Para ello, utilizamos medidas técnicas y organizativas razonables, que revisamos periódicamente, las que consisten en una combinación de controles de seguridad, tanto físicos como tecnológicos, tales como controles de acceso que restringen y administran la forma en que tus datos personales son procesados, administrados y gestionados. También nos aseguramos de que nuestros colaboradores se encuentren debidamente capacitados para proteger tus datos personales, y que nuestros proveedores cumplan nuestros estándares de seguridad y protección de tus datos personales.

Además, los procedimientos de seguridad de empresas Falabella exigen que en ocasiones se te solicite una prueba de identidad antes de poder entregarte información de tus Datos Personales.

Para el caso de información de tarjetas de pago electrónico, empresas Falabella utiliza, además, sistemas que codifican la información evitando usos fraudulentos. Si bien no es posible garantizar lo anterior, estos sistemas han probado ser efectivos en el manejo de información reservada impidiendo el acceso de amenazas externas. Sin perjuicio de lo antes señalado, recuerda no enviar datos de tarjetas de crédito o débito sin cifrar o desde sitios o equipos públicos o no seguros. Ten

en cuenta que eres el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a tu contraseña y computadora.

¿Cómo recabamos tus datos personales?

Recabamos tus datos personales por diferentes medios. En algunos casos nos compartes tus datos personales cuando nos contactas, y en otros casos nosotros recabamos tus datos personales usando otros medios. A continuación, explicaremos las diferentes formas por las que recabamos tus datos personales y algunos ejemplos en los que utilizamos dicha información.

Información que nos facilitas directamente

Recabamos la información personal que nos facilitas para formalizar el contrato y durante su duración, ya sea presencialmente a través de formularios, grabación telefónica, correo electrónico o a través de algunas de las webs, aplicaciones móviles u otro sistema tecnológico de las empresas Falabella. Por ejemplo: los datos personales que nos entregas cuando te pones en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, te registras en los sitios webs y aplicaciones de empresas Falabella, actualizas tus preferencias y la información de tu cuenta, completas algún cuestionario, participas en algún concurso, etc. Generalmente, los datos personales que nos facilitas son: nombres y apellidos, domicilio, número de cédula de identidad, fecha de nacimiento, correo electrónico, teléfono de contacto y datos de pago. En casos particulares, y dependiendo de la finalidad y uso previsto de tus datos, recabaremos datos de características personales, académicos y profesionales, detalles laborales, información comercial, circunstancias sociales, económicas o financieras.

Información que recabamos de tus visitas en nuestras webs y aplicaciones móviles

Recabamos y almacenamos datos estadísticos anónimos de todos aquellos usuarios que visitan nuestra web y aplicaciones móviles sin iniciar sesión. La información que recabamos incluye la dirección del protocolo de Internet (IP) del dispositivo que está usando, el programa de navegación que utiliza, su sistema operativo, la fecha y hora del acceso, la dirección de Internet de la web por la que accedió y también información sobre cómo utiliza nuestra web. Esta información la utilizamos para saber el tiempo de carga de nuestra web, cómo se utiliza, el número de visitas a las diferentes secciones y el tipo de información que más atrae a los visitantes. También ayuda a identificar si la web funciona correctamente, y si detectamos fallos o errores en el funcionamiento, solucionarlos y mejorar el rendimiento de nuestra web, para poder ofrecer un mejor servicio a todos los usuarios. En el caso que visites nuestros sitios web y aplicaciones móviles dentro de tu sesión podremos vincular estos datos contigo.

Datos de menores

Esta página web, las aplicaciones y los productos normalmente no están dirigidos a los menores de edad, por lo que no recolectamos sus datos. Si eres menor de edad, por favor no intentes registrarte como usuario de nuestro sitio web, aplicaciones o productos. Si descubrimos que por error hemos obtenido información personal de un menor, eliminaremos dicha información lo antes posible.

Datos personales facilitados por terceros

Algunos de los productos o servicios que ofrecen las empresas Falabella implican que tratemos datos personales de un tercero que tú, como cliente, nos facilitas, por ejemplo, al activar el club de fidelidad de alguna empresa Falabella, cuando autorizas a un tercero a recoger un pedido en nuestras tiendas o establecimientos asociados, solicitas el envío de tus compras a terceros, o cuando contratas un producto en beneficio de un tercero, entre otros.

Si nos proporcionas datos personales de terceros, confirmas que les has informado de las finalidades y de la forma en que tratamos sus datos personales, y que éste está de acuerdo con su tratamiento para esa finalidad.

Si un tercero nos ha proporcionado tus datos personales o tú los has proporcionado como resultado de una función o servicio solicitado por uno de nuestros clientes, te informamos que los utilizaremos para gestionar la función o servicio en cuestión y conforme a las finalidades enumeradas en esta Política de Privacidad.

Redes sociales

La información que recabamos por medio de las redes sociales a veces incluye datos personales que se encuentran disponibles online y para el público. Siempre nos aseguramos de que toda la información que utilizamos se encuentra atribuida a su fuente de forma correcta o se haga anónima. Es probable que estas redes sociales tengan sus propias políticas de privacidad, mediante las cuales explican cómo utilizan y comparten la información personal que recolectan. Te recomendamos revisar detenidamente las políticas de privacidad antes de utilizar estas redes sociales para que confirmes de que estás conforme con la forma en la que tus datos personales se recopilan y comparten.

Teléfono móvil

Las aplicaciones (Apps) pueden disponer de una herramienta de geolocalización cuya principal finalidad es conocer tu ubicación para mostrarte el establecimiento más cercano a tu ubicación. Tener activada la función de geolocalización del dispositivo móvil permite beneficiarte de todas las funcionalidades de las aplicaciones. Si no tiene activada la geolocalización, te informaremos y pediremos permiso previamente mediante una notificación. Este servicio de geolocalización no será utilizado para facilitar tu ubicación a terceros, salvo las previstas en la legislación vigente. Para desactivar esta funcionalidad de localización debes acceder al menú de configuración de tu dispositivo.

Enlaces a sitios web de terceros

En el caso de que suministremos enlaces a sitios web que no sean operados ni controlados por empresas Falabella, te informaremos oportunamente, ya que no disponemos de control alguno sobre dichos sitios ni tampoco somos responsables por el contenido de los mismos. Tampoco tenemos un control sobre la forma en que terceros recaban y usan tus datos personales ni somos responsables ni ofrecemos declaración alguna sobre los sitios web de terceros. Es probable que estos terceros tengan sus propias políticas de privacidad, mediante las cuales explican cómo utilizan y comparten la información personal que recolectan. Te recomendamos revisar detenidamente las políticas de privacidad para que confirmes de que estás conforme con la forma en la que tus datos personales se recopilan y comparten

Uso de Cookies

Durante tu visita a los sitios web y aplicaciones móviles de empresas Falabella, permanecerás anónimo, a menos que tengas una cuenta en alguno de los sitios web o aplicaciones móviles de las Empresas Falabella en cuyo caso podríamos identificarte a través del uso de cookies.

Las cookies son pequeños archivos de texto que contienen un identificador único que se almacena en el computador o aparato móvil a través del cual accedes a los sitios web o apps de empresas

Falabella de manera que aquellos pueden ser reconocidos cada vez que usas estos sitios o aplicaciones móviles.

Con excepción de las cookies que son necesarias para el funcionamiento del sitio o aplicaciones móviles, puedes elegir deshabilitar en cualquier momento algunas o todas las cookies que utilizan las empresas Falabella y seguir utilizando nuestros sitios web y aplicaciones móviles.

Para más información sobre qué tipo de cookies usamos o para qué las usamos, revisa nuestra Política de Cookies en www.cmrpuntos.cl.

Vigencia y modificaciones a la política de privacidad

La presente Política de Privacidad tiene duración indefinida. Sin embargo, es posible que en el futuro modifiquemos la información contenida en ella. En caso de que lo hagamos, lo informaremos por distintas vías, por ejemplo, a través de un banner, un pop-up o una notificación push, o incluso te lo podremos comunicar a tu dirección de correo electrónico cuando el cambio en cuestión sea significativo, de manera que puedas revisar los cambios, valorarlos y, en su caso, oponerte revocando tu consentimiento para tratar tus datos personales.

Esta Política de Privacidad ha sido protocolizada en la 2ª Notaría de Santiago de D. Francisco Leiva C., ubicada en Alcántara N° 107, Las Condes, bajo el Repertorio N° 1234-1234.

Una versión actualizada de la Política de Privacidad siempre estará publicada en la página web de la Sociedad.