

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## PREÁMBULO

RECOMMERCE SOLUTIONS se compromete a que la recopilación y el tratamiento de la información personal, realizados a través del Sitio, se lleven a cabo de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la Ley n.º 78-17, del 6 de enero de 1978, modificada por la Ley n.º 2018-493, relativa a la protección de datos personales.

Esta política relativa al uso de datos personales se aplica a todos los Usuarios que compran productos comercializados por Recommerce Solutions en Sitios en línea que hagan referencia a esta política. También se aplica a cualquier Usuario que revenda productos a Recommerce Solutions en sitios en línea que hagan referencia a esta política.

### Definiciones

**Datos personales:** El término "datos personales" abarca toda la información que identifica directa o indirectamente a una persona.

**Responsable del tratamiento:** Cualquier persona física o jurídica que determine los fines y medios del tratamiento de datos personales. El responsable del tratamiento es responsable de garantizar el cumplimiento del RGPD en su organización.

**Subencargado del tratamiento :** Toda persona física o jurídica que trate datos personales en nombre del responsable del tratamiento.

**Sitio:** se refiere a cualquier sitio en línea utilizado por el Usuario que ofrezca servicios para la compra o venta de Productos y que remita a esta Política para el uso de datos personales.

**Usuario:** se refiere a la persona que utiliza los servicios del Sitio para retirar su producto o comprar los productos ofrecidos por el Sitio.

### ¿Quién es responsable del tratamiento de mis datos personales?

Los datos personales son recogidos por RECOMMERCE SOLUTIONS, Responsable del Tratamiento Tel: +33 (0) 1 57 21 71 52, 54 avenue Lénine 94250 Gentilly Registrada con el número 513 969 402 y representada por Pierre-Etienne ROINAT

Se ha nombrado un responsable interno de la protección de datos.

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la Ley de 6 de enero de 1978 (modificada por la Ley de 6 de agosto de 2004), se notifica al Usuario que sus datos personales son solicitados por

Recommerce Solutions para las finalidades y en las condiciones que se detallan en los párrafos siguientes.

## **1-DATOS RECOGIDOS, FINALIDADES Y PLAZOS DE CONSERVACIÓN**

Los Datos recogidos a través del Sitio son los que los Usuarios transmiten voluntariamente.

Sin embargo, los datos también se recogen indirectamente mediante cookies. Se trata de pequeños archivos de datos que el Sitio puede enviar al disco duro de un ordenador personal y luego rastrear.

¿Qué datos personales se recogen, con qué fines y por qué motivos?

Sólo conservamos sus datos personales durante el tiempo necesario para los fines expuestos a continuación o para poder cumplir con nuestras obligaciones legales.

Los siguientes datos se recopilan para los fines, las bases jurídicas y los períodos que se indican a continuación:

<b>Datos recogidos</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Base jurídica</b>	<b>Caducidad</b>
Cookies técnicas	Habilitar el sitio para que funcione	Disposiciones derogatorias estipuladas en el artículo 82 de la Ley de Protección de Datos	13 meses
Cookies no esenciales	Medición de la audiencia  Adaptación del formato del sitio al dispositivo utilizado  Reconocimiento del usuario para mantener una conexión activa  Análisis de los datos de tráfico y navegación para mejorar el rendimiento del sitio web	Consentimiento	13 meses

	Conservar la lengua elegida		
Dirección IP, registros, identificadores de conexión, marca de tiempo Datos de navegación	Publicidad personalizada	Consentimiento	13 meses
Correo electrónico, Nombre, Apellidos	Crear una cuenta de cliente	Consentimiento	3 años después de la última conexión
Correo electrónico, Nombre, Apellidos	Suscríbase a nuestro boletín y reciba información sobre nuestros productos	Consentimiento o nuestro interés legítimo en productos o servicios similares	3 años después de la última compra o hasta que el cliente/cliente potencial se dé de baja
Correo electrónico, nombre, apellidos, dirección de facturación y entrega	Registro de pedidos, tramitación de pedidos, gestión del servicio posventa	Ejecución del contrato	10 años
datos conversacionales, correspondencia con el servicio de atención al cliente; datos relativos al seguimiento de su solicitud	gestión del servicio posventa o de intercambio por teléfono (a través de Diabolo com) y correo electrónico (a través de Zendesk)	Ejecución del contrato	Grabación telefónica a través de Diabolo com: 3 meses  Historial de conversaciones escritas vía Zendesk: 25 meses tras el cierre del ticket.
Correo electrónico, Nombre, Apellidos, Producto seleccionado	Notificación cuando el producto seleccionado vuelva a estar disponible	Consentimiento	1 año después del último contacto y/o del fin de la relación comercial.
Correo electrónico, Nombre, Apellidos, Fecha de pedido, Producto pedido	Recopilar opiniones de clientes electrónicamente con Avis vérifiés (para ventas) y Trustpilot (para intercambio de productos).	legítimo	3 años a partir de la fecha de recogida de la notificación para los datos enviados a Trustpilot  Para los datos enviados a Avis Vérifiés: 3 meses a partir de la fecha de envío del correo electrónico, si no se presenta ninguna opinión, o 18 meses a partir de la fecha de presentación de la Opinión, si un consumidor ha presentado una Opinión.
IBAN	Gestionar una reclamación con pago de un reembolso como parte de una reclamación de garantía sobre un	Ejecución del contrato	3 años después del pago

	producto vendido, una retirada de pedido o un servicio posventa.		
Datos de la tarjeta de crédito, datos de identidad	Prevención del fraude y gestión de pagos con Hipay	Ejecución del contrato	5 años después de la recogida por Hipay
Declaración jurada de recepción de un paquete vacío o de no recepción del paquete con mención del número de pedido	Tramitar una reclamación en caso de litigio de transporte	Consentimiento	10 años
Documento de identidad	Gestionar una solicitud si existen dudas razonables sobre la identidad del solicitante y comprobar la autenticidad/ correspondencia entre el titular del documento y la persona titular del documento con ID Now (socio).	Consentimiento	Eliminación inmediata tras la verificación
Nombre, apellidos, dirección de facturación y entrega, identificación del producto o productos adquiridos, datos de pago	Llevar la contabilidad	Obligación legal, artículo L123-22 del Código de Comercio francés y <a href="#">artículo 242 nonies A del Código General de Impuestos francés, apéndice 2.</a>	10 años
Nombre y apellidos Dirección de correo electrónico Número de teléfono Dirección postal para la facturación Información sobre el documento de identidad (tipo, número y fecha de expedición del documento de	Operaciones de Recompra de productos (sometidas a las Condiciones Generales de Recompra de Recommerce Solutions):  Recogida de datos para el registro de la solicitud	Obligación legal, en virtud del artículo R321-3 del Código Penal, de llenar el registro policial con los datos exactos requeridos.  Ejecución del contrato	10 años

identidad e indicación de la autoridad que lo expidió o copia del documento de identidad)	Elaboración de la orden de transferencia  Ejecución de pagos  Relaciones con los clientes y seguimiento de los pedidos		
Nombre, apellidos, teléfono, dirección de entrega, identificación del producto o productos comprados o vendidos a Recommerce Solutions.	Garantizar el envío del producto con los transportistas	Ejecución del contrato	El periodo de almacenamiento se especifica en las condiciones generales de cada transportista.

## 2 - GESTIÓN DE COOKIES

Recommerce Solutions informa al Usuario que, durante las visitas al Sitio, se podrán instalar cookies en el equipo terminal del Usuario con las finalidades indicadas en la tabla anterior.

Existen diferentes tipos de cookies:

- **Cookies esenciales**, necesarias para el buen funcionamiento del sitio. Si el navegador del ordenador personal del Usuario está configurado para rechazarlas, el acceso a estos servicios puede verse perjudicado o incluso resultar imposible.
  - Cookies de sesión: Estas recuerdan sus actividades en un sitio, como mantenerlo conectado a su cuenta.
  - Cookies de entrada de usuario (identificador de sesión): Estas rastrean los elementos que usted introduce en un sitio, como las respuestas a un formulario en línea o los artículos de su cesta de la compra.
  - Cookies de autenticación: Confirman la identidad del usuario a través de sus datos de conexión.
  - Cookies de seguridad centradas en el usuario: Detectan errores de autenticación, como credenciales de inicio de sesión incorrectas.
  - Cookies de equilibrio de carga: Estas conectan información entre el servidor web del usuario y su servidor web.

Estas cookies, que son esenciales para el funcionamiento de nuestro Sitio, no requieren el consentimiento del Usuario. De lo contrario, el Sitio no podrá visualizarse correctamente en su dispositivo móvil u ordenador.

**Cookies no esenciales**, que no son necesarias para que el Sitio funcione correctamente, pero que mejoran la experiencia del usuario.

- Por ejemplo, las cookies de seguimiento de terceros y las cookies de personalización entran en esta categoría.

- Estas cookies también permiten identificar los servicios y secciones que ha visitado el Usuario y, de forma más general, su comportamiento de visita. Esta información es útil para personalizar mejor los servicios, contenidos, ofertas promocionales y banners que aparecen en el Sitio.
- Un banner informa al Usuario sobre el uso de cookies y los fines para los que se utilizan, y solicita su consentimiento explícito mediante una clara acción afirmativa.
- Los usuarios pueden gestionar las cookies utilizadas en el sitio configurando su navegador.
- El Usuario tiene varias opciones para eliminar las cookies: el Usuario puede, si lo desea, optar por aceptar todas las cookies, o rechazarlas sistemáticamente, o elegir qué cookies acepta en función del remitente. El Usuario también puede configurar su navegador para aceptar o rechazar las cookies caso por caso antes de su instalación. El Usuario también puede eliminar regularmente las cookies de su terminal a través de su navegador. El Usuario deberá configurar todos los navegadores de sus distintos terminales (tabletas, smartphones, ordenadores, etc.).
- Cada navegador tiene una configuración diferente para gestionar las cookies y las opciones del Usuario. Esto se describe en el menú de ayuda del navegador, que permitirá a los Usuarios averiguar cómo modificar sus preferencias de cookies.
- No obstante, si configura su navegador para que rechace cookies, algunas funciones, páginas y áreas del Sitio no serán accesibles, por lo que el Responsable del Tratamiento no podrá ser considerado responsable.
- El responsable del tratamiento también llama la atención del Usuario sobre el hecho de que, cuando el Usuario se opone a la instalación o al uso de una cookie, se instala una cookie de rechazo en su equipo terminal. Si el Usuario suprime esta cookie de rechazo, ya no será posible identificar que se ha opuesto al uso de cookies. Del mismo modo, cuando el Usuario consiente la instalación de cookies, se instala una cookie de consentimiento. Las cookies de consentimiento o rechazo deben permanecer en el equipo terminal del Usuario.

Las cookies se conservan en el ordenador del Usuario durante un máximo de trece (13) meses desde el momento en que se colocan.

Al final de este periodo, se solicitará de nuevo el consentimiento del Usuario (excepto en el caso de las cookies esenciales, que no requieren consentimiento).

Los datos recogidos a través de las cookies son transmitidos y almacenados por el Responsable del Tratamiento o por una empresa asociada designada por éste.

El servicio Google Analytics se utiliza para contabilizar a los usuarios e identificar cómo utilizan el sitio. Estas cookies se depositan y se leen en el equipo terminal del usuario en cuanto este accede a un sitio web que utiliza el servicio "Google Analytics".

Por lo tanto, los datos pueden tratarse en un país no perteneciente a la Unión Europea.

Google Inc. es miembro de Puerto Seguro y, por tanto, garantiza un nivel adecuado de protección de los datos personales, tal y como exige el artículo 45 del Reglamento de 27 de abril de 2016 (Decisión 2000/520/CE de 26-7-2000).

El Usuario puede obtener más información sobre el servicio Google Analytics visitando la página <http://www.google.com/analytics/learn/privacy.html>.

### **3- DESTINATARIOS DE LOS DATOS RECOGIDOS**

RECOMMERCE SOLUTIONS es responsable del tratamiento de sus datos (Teléfono : +33 (0) 1 57 21 71 52, 54 avenue Lénine 94250 Gentilly)

Los datos recogidos se procesan electrónicamente y están destinados a ser utilizados por Recommerce Solutions (sus empleados a cargo de la gestión del Sitio, la gestión de soporte, la gestión de ventas y marketing y la gestión legal) y por las empresas del Grupo Recommerce Solutions, en su caso. También se transmiten a empresas asociadas o subcontratistas designados por Recommerce Solutions o sus filiales.

Recommerce Solutions utiliza varias categorías de subcontratistas:

- subcontratistas técnicos (alojamiento, supervisión informática, etc.)
- subcontratistas logísticos (preparación de pedidos, transporte, etc.)
- subcontratistas de pagos (prevención del fraude, gestión de pagos)
- subcontratistas encargados de las relaciones con los clientes (atención telefónica)
- subcontratistas encargados del servicio posventa (estaciones de reparación, gestión de devoluciones de productos, etc.)
- subcontratistas de marketing (operaciones de prospección, cookies, recomendaciones y personalización, etc.)

Como parte de la gestión de litigios, podemos pedirle que se someta a una verificación en línea de su identidad con nuestro socio ID Now o, si este proceso en línea falla, que nos envíe una copia de su documento de identidad.

Estas empresas colaboradoras o subcontratistas se seleccionan cuidadosamente para prestar el servicio solicitado, en el marco :

- el registro, la tramitación y la entrega del pedido, así como los servicios posventa y la gestión de posibles reclamaciones
- el envío de información sobre productos de RECOMMERCE SOLUTIONS con fines publicitarios. Los datos personales podrán ser transmitidos a un proveedor de servicios externo que actúe por cuenta de RECOMMERCE SOLUTIONS y esté especializado en el envío de correos electrónicos de prospección comercial.
- el uso de datos para evaluar el rendimiento de las campañas publicitarias y generar audiencias personalizadas o similares para clientes potenciales a través de las plataformas publicitarias de las redes sociales Meta (Facebook, Instagram) y Google.

Para más información sobre el tratamiento de datos por parte de Meta, consulte los documentos AQUÍ, Google AQUÍ y AQUÍ.

<https://en-gb.facebook.com/legal/terms/customaudience>

<https://es-es.facebook.com/legal/terms/customaudience>

<https://safety.google/privacy/ads-and-data/>

<https://support.google.com/google-ads/answer/6334160>

Las empresas colaboradoras o subcontratistas susceptibles de tratar datos de carácter personal están sujetas a cláusulas contractuales de confidencialidad y protección de datos.

RECOMMERCE SOLUTIONS garantiza respetar las normas de protección de datos personales establecidas en las presentes condiciones y haber adoptado todas las medidas necesarias para preservar la seguridad de los datos personales de los Usuarios.

Recommerce Solutions y sus proveedores de servicios garantizan que los datos se almacenan en servidores ubicados en Europa.

Sin embargo, como parte de la gestión de las redes sociales y la comunicación comercial digital, sus datos personales pueden ser transferidos fuera de la Unión Europea a Estados Unidos.

Los trasladados a Marruecos pueden organizarse a través de nuestro servicio de atención al cliente (centro de llamadas).

Con el fin de garantizar la seguridad y confidencialidad de sus datos personales que puedan ser transferidos fuera de la Unión Europea, Recommerce Solutions exige a sus subcontratistas que se comprometan a respetar los acuerdos relativos a esta transferencia de datos y, en particular, a respetar las Cláusulas Contractuales Tipo de la Comisión Europea en vigor.

Sus datos podrán ser comunicados a cualquier autoridad administrativa o judicial que lo solicite.

#### **4 - SUS DERECHOS**

De conformidad con los artículos 16, 17, 18, 20 y 21 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, y el artículo 34 de la Ley francesa de Protección de Datos, RECOMMERCE SOLUTIONS garantiza al Usuario un derecho de oposición, acceso, supresión, portabilidad de datos y rectificación de los Datos Personales que le conciernen.

**El derecho de acceso:** Es el derecho de cualquier persona a obtener la comunicación de toda la información que le concierne y que obre en poder del Responsable del Tratamiento.

**Derecho de rectificación:** Es el derecho de toda persona a obtener la rectificación de los datos personales inexactos que le conciernen, así como el derecho a obtener que se completen los datos personales incompletos, incluso mediante la presentación de una declaración complementaria.

**Derecho de oposición:** Es el derecho del interesado a oponerse en cualquier momento (ya sea en el momento de la recogida de los datos o posteriormente, poniéndose en contacto con el responsable del tratamiento), por motivos relacionados con su situación particular basados en el interés público o en el interés legítimo del responsable del tratamiento. En lo que respecta a la prospección comercial, cualquier persona puede oponerse en cualquier momento a que sus

datos se difundan, transmitan o almacenen. Este derecho podrá ejercerse sin necesidad de justificar un motivo legítimo.

**Derecho a definir directivas sobre el destino de los datos personales tras el fallecimiento del interesado:** En ausencia de directivas o de una declaración en contrario en las mismas, los herederos de la persona afectada podrán, tras su fallecimiento, ejercer los derechos sobre los datos personales del difunto.

**El derecho a limitar el tratamiento es el derecho del interesado a obtener del responsable del tratamiento la limitación del tratamiento cuando:**

- se impugne la exactitud de los datos personales durante un periodo de tiempo que permita al responsable del tratamiento verificar la exactitud de los datos personales,
- el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos personales y exija en su lugar que se restrinja su uso,
- el responsable del tratamiento ya no necesita los datos personales para los fines de la operación de tratamiento, pero los datos siguen siendo necesarios para que el interesado establezca, ejerza o defienda reclamaciones legales,
- el interesado se haya opuesto al tratamiento durante la comprobación de si los motivos legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento prevalecen sobre los del interesado.

**Derecho a la portabilidad:** Las personas tienen derecho a que sus datos personales se transmitan en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y tienen derecho a que estos datos se transmitan a otro responsable del tratamiento sin que el responsable al que se hayan comunicado los datos personales pueda impedirlo, cuando:

- El tratamiento se base en el consentimiento o en un contrato, y
- El tratamiento se realice mediante procesos automatizados.

**Derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control:**

Para más información sobre el ejercicio de sus derechos, visite el siguiente sitio web:  
<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>

**Derecho a registrarse en BLOCTEL**

De conformidad con los artículos L.223-1 y siguientes del Código de Consumo francés, si no desea ser contactado por teléfono en el número proporcionado a Recommerce Solutions, puede en cualquier momento registrar este número de teléfono en la lista de oposición a la prospección telefónica por Internet en [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) .

## **5-MÉTODOS DE EJERCICIO DE LOS DERECHOS**

El responsable del tratamiento informa al interesado de que no es necesario acreditar su identidad para ejercer su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales o publicidad.

**Acceder a los datos almacenados o rectificarlos:**

El interesado podrá ejercer sus derechos de acceso y rectificación dirigiéndose por escrito a Recommerce Solutions - Service Protection des données personnelles - 54 Avenue Lénine - 94250 Gentilly - Francia o por correo electrónico [donneespersonnelles@recommerce.com](mailto:donneespersonnelles@recommerce.com)

Se enviará una respuesta en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud.

**Oponerse a la transferencia de sus datos :**

El interesado podrá ejercer su derecho de oposición a la cesión de sus datos dirigiéndose por escrito a Recommerce Solutions - Service Protection des données personnelles - 54 Avenue Lénine - 94250 Gentilly - Francia o por correo electrónico: [donneespersonnelles@recommerce.com](mailto:donneespersonnelles@recommerce.com).

Se enviará una respuesta en el plazo de 1 mes a partir de la recepción de la solicitud.

**Para solicitar la supresión de sus datos:**

El interesado podrá solicitar la supresión de sus datos escribiendo a Recommerce Solutions - Service Protection des données personnelles - 54 Avenue Lénine - 94250 Gentilly - Francia o por correo electrónico: [donneespersonnelles@recommerce.com](mailto:donneespersonnelles@recommerce.com)

Se enviará una respuesta en el plazo de 1 mes a partir de la recepción de la solicitud.

El interesado deberá poder probar su identidad por cualquier medio (por ejemplo, escribiendo con una dirección de correo electrónico que corresponda a la de la cuenta que se desea suprimir).

En caso de duda razonable, podrá solicitarse una prueba de identidad.

Por motivos legales o contractuales, determinada información relativa al interesado no puede modificarse ni suprimirse de las bases de datos.

**Si el interesado desea dar instrucciones relativas a sus datos personales tras su fallecimiento.**

Pueden ejercer su derecho a dar instrucciones relativas a sus datos después de su fallecimiento escribiendo a Recommerce Solutions - Service Protection des données personnelles - 54 Avenue Lénine - 94250 Gentilly - Francia o por correo electrónico: [donneespersonnelles@recommerce.com](mailto:donneespersonnelles@recommerce.com).

Se enviará una respuesta en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud.

**6-SEGURIDAD DE SUS DATOS**

Sus datos personales se almacenan en servidores seguros, accesibles a un número limitado de personas con derechos de acceso específicos a estos sistemas.

Los datos personales recogidos se comparten con subcontratistas sobre la base de datos que se utilizan exclusivamente para los fines de la subcontratación, registrando el método de pago, el procesamiento logístico del pedido y el servicio al cliente.

Confiamos a proveedores de servicios de confianza el almacenamiento de sus datos con el fin de gestionar su contrato, sus servicios, sus reclamaciones y/o proporcionarle nuestras ofertas de conformidad con el Reglamento General Europeo de Protección de Datos (RGPD). En caso de que un tercero no autorizado tenga acceso a sus datos, le informaremos a usted y a la Commission Nationale Informatique et Libertés (Autoridad Francesa de Protección de Datos).