

## **Política de privacidad de HEMA B.V. para los sitios web internacionales de HEMA**

HEMA recopila información sobre usted y/o datos personales (en adelante, “**Datos personales**”) a través de sus tiendas, sitio(s) web, aplicación (o aplicaciones), ofertas especiales, programa de descuentos, y otros servicios. HEMA está comprometida con la protección de sus Datos personales.

HEMA B.V. es la responsable legal del tratamiento de todos los Datos personales que se obtienen a través de las citadas tiendas, aplicaciones, sitios web, programas y conceptos. El término “HEMA” incluye HEMA B.V. y las subsidiarias de HEMA B.V. como, entre otras, HEMA Financial Services B.V., que es el proveedor de Seguros HEMA [*HEMA Verzekeringen*]. Para información adicional sobre Seguros HEMA, consulte nuestra guía de servicios [*dienstenwijzer*].

Para HEMA es esencial que nuestros servicios sean transparentes, personales y fiables. En ese marco, para nosotros es importante que usted conozca exactamente qué Datos personales recopila HEMA y con qué fines utilizamos estos Datos personales. En la presente Política de privacidad se describe cómo los datos personales que HEMA recopila de usted, o que usted nos facilita, serán procesados por nosotros. Lea atentamente lo siguiente para entender nuestras normas y prácticas sobre datos personales y su tratamiento.

Los Datos personales son recopilados, utilizados y eliminados con la debida diligencia y de acuerdo con la legislación aplicable. En ese marco, el tratamiento de Datos personales – de acuerdo con la Ley holandesa de protección de datos personales [*Wet bescherming persoonsgegevens*] – será comunicado a la Agencia holandesa de protección de datos personales [*Autoriteit Persoonsgegevens*] en La Haya, Países Bajos.

La presente Política de privacidad podrá ser modificada de vez en cuando si es necesario debido a nuevos desarrollos. Siempre puede consultar la versión más reciente de la Política de privacidad de HEMA en [www.hema.nl](http://www.hema.nl). Si se modifica la Política de privacidad, HEMA comunicará esa circunstancia a través de su sitio web o por correo electrónico.

### **¿Con qué fines recopila y procesa HEMA Datos personales?**

HEMA recopila y procesa Datos personales con los siguientes fines:

1. Ejecutar pedidos realizados a través de la tienda web, tienda, o App HEMA, y crear y mantener la cuenta HEMA personal del usuario;
2. Enviar ofertas, noticias y ofertas especiales por correo electrónico, app, y correo postal;
3. Realizar análisis de mejora de procesos, desarrollo de productos y servicios, y estudios de mercado;
4. Prevenir y combatir el robo y otras formas de fraude;
5. Apoyar las comunicaciones y campañas a través de redes sociales;
6. Resolver reclamaciones y responder a solicitudes de información.

#### **1. Ejecutar pedidos realizados a través del sitio web, tienda, app y Cuenta HEMA**

HEMA almacena Datos personales durante las visitas al Sitio web HEMA, durante el uso de la aplicación HEMA (en adelante, la “**App HEMA**”), durante solicitudes o pedidos del cliente de productos o servicios, y cuando se crea una Cuenta HEMA. La información que nos proporciona puede incluir su nombre, dirección, dirección de correo electrónico, información financiera y de su tarjeta de crédito.

#### **Cuenta HEMA**

Para poder hacer uso de todos los servicios y funcionalidades que HEMA ofrece a través del sitio web y la App, debe crear una cuenta HEMA personal (en adelante, “Cuenta HEMA”). Al crear una Cuenta HEMA, se le pedirá que

proporcione determinados Datos personales.

## **2. Enviar ofertas, noticias y ofertas especiales a través del correo electrónico y la app**

Si ha dado su consentimiento, su dirección de correo electrónico será utilizada para enviarle boletines con ofertas actuales, ofertas especiales específicas e información sobre (por ejemplo) nuevos productos y servicios. Siempre puede revocar su consentimiento para el envío de boletines por correo electrónico, haciendo clic en el enlace "Darse de baja" en el correo electrónico enviado.

Si ha instalado la App HEMA y ha aceptado recibir notificaciones push, recibirá notificaciones push de HEMA con ofertas actuales, ofertas especiales específicas, e información sobre (por ejemplo) nuevos productos y servicios. Siempre puede revocar su consentimiento para recibir notificaciones push, desactivando la configuración 'notificaciones push' en su dispositivo móvil. Al utilizar la App HEMA, usted acepta recibir mensajes en el inbox de la App HEMA. Por último, HEMA también puede enviarle ofertas, ofertas especiales específicas, e información sobre (por ejemplo) nuevos productos y servicios por correo postal. Puede darse de baja en este servicio a través del Servicio de atención al cliente de HEMA (véase al final de esta Política de privacidad), o utilizar la opción de darse de baja incluida en la carta postal enviada.

## **3. Análisis de mejora de procesos, desarrollo de productos y servicios, y estudios de mercado**

HEMA se esfuerza por garantizar que los sitios web, aplicaciones y servicios que ofrece sean de la máxima calidad y por adaptar su gama de productos lo mejor posible a los deseos y necesidades de nuestros clientes y visitantes.

Para ello es necesario que HEMA realice análisis estadísticos con la finalidad de hacer adaptaciones donde sea necesario. HEMA puede utilizar información del cliente para este análisis estadístico. Los resultados del análisis sólo se comunicarán como información agregada. Esto significa que se comunicarán de una forma que no permita rastrear la identidad de clientes individuales.

## **4. Prevenir y combatir el robo y otras formas de fraude**

### Videovigilancia

Utilizamos cámaras de seguridad en nuestras tiendas para la protección de nuestros empleados, clientes y propiedades. Las cámaras de seguridad están instaladas en lugares visibles y al entrar en una de nuestras tiendas se le informa que su visita está siendo grabada. Conservamos las grabaciones durante como máximo 14 días, transcurridos los cuales las destruimos, salvo que existan razones válidas para conservarlas más tiempo (por ejemplo, si las imágenes grabadas son relevantes para una investigación policial).

### Seguridad online

Podemos procesar los datos personales que nos proporciona a través de su Cuenta HEMA, así como otra información de carácter más técnico que recibimos cuando visita o utiliza nuestro Sitio web y/o la App HEMA para prevenir o proteger a HEMA y a nuestras subsidiarias, filiales y socios contra el robo, fraude o cualquier otra conducta delictiva.

## **5. Para apoyar comunicaciones y campañas de marketing online**

A HEMA le complace comunicarse con clientes, visitantes del sitio web, usuarios de la app y miembros de cuentas sobre su organización, productos y servicios a través de la Web y nuestros propios canales de redes sociales. Nuestro objetivo es ofrecer información útil y relevante y/o contestar preguntas. Con ese fin, HEMA sigue de forma

activa el Internet y los canales de redes sociales, como Facebook, Twitter y blogs. HEMA sigue y participa en los debates en estos medios y responde preguntas individuales relevantes. HEMA se reserva expresamente el derecho a no responder a todas las preguntas y comentarios. No se puede derivar ningún derecho de nuestras respuestas, de fondo o no. HEMA utiliza el acceso a las redes sociales permitido por visitantes o clientes, como Facebook, por lo que HEMA tiene acceso a parte de sus datos en las redes sociales. Con el fin de mostrarle anuncios más personalizados cuando visite redes sociales (como Facebook), motores de búsqueda (como Google) u otros sitios web o apps, es posible que utilicemos su dirección de correo electrónico u otros datos de identificación para que coincidan con datos de estas redes sociales o motores de búsqueda. Esto siempre se lleva a cabo de forma anónima y codificada. Si no está de acuerdo con la forma de hacer publicidad, puede darse de baja a través de este enlace. Si se comunica con nosotros a través de nuestras páginas en redes sociales (por ejemplo, cuando envía un comentario, nos sigue o hace clic en el botón "Me gusta"), es posible que podamos ver Datos personales sobre usted. Esta Política de privacidad se aplica, por tanto, a los Datos personales procesados por HEMA. Si elige compartir el Sitio web HEMA o cualquier otro servicio de HEMA (incluidos servicios online) a través de redes sociales, sus Datos personales (como su nombre y el hecho de que está interesado en nuestros productos y servicios) también pueden ser visualizados por todos los visitantes de sus páginas personales en redes sociales. Serán aplicables al uso de esos sitios web las condiciones y la política de privacidad de los sitios web de las redes sociales correspondientes.

## **6. Solucionar reclamaciones y responder a solicitudes de información**

Si contacta con los Servicios de atención al cliente de HEMA porque tiene preguntas o reclamaciones sobre los servicios de HEMA, guardaremos sus datos de contacto y su pregunta o reclamación. HEMA puede pedirle que proporcione Datos personales si lo considera necesario para responder a su pregunta o solucionar su reclamación. Los Datos personales proporcionados se utilizarán para responder a la pregunta o solucionar la reclamación.

### **Acceso a y modificaciones de Datos personales**

Puede ejercer en todo momento sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición. A tal efecto, puede pedir a HEMA que le envíe esa información. En tales casos, HEMA le pedirá que envíe una copia de su documento de identidad. Puede enviar esta petición a través del Servicio de atención al cliente de HEMA a la dirección indicada al final de este documento. También tiene derecho a oponerse, sin motivación o coste alguno, al procesamiento de sus Datos personales con fines de marketing directo.

### **¿Qué terceros tienen acceso a sus datos?**

HEMA contrata a terceros durante la prestación de sus servicios. Pueden ser terceros que HEMA contrata para llevar a cabo actividades de marketing (como proveedores de servicios de impresión y de gestión de correo electrónico y postal), para productos y servicios respecto a los cuales HEMA actúa como intermediario, y para su servicio de atención al cliente. Los Datos personales solo se proporcionarán a terceros si ello es necesario para que dicho tercero pueda llevar a cabo los servicios en cuestión. Cuando esos terceros procesan Datos personales durante la prestación de los servicios pertinentes, lo hacen en su calidad de Procesador de Datos para HEMA, y HEMA ha tomado las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar que sus datos sean procesados exclusivamente para los fines descritos anteriormente.

Solo en caso de estar obligada por ley, HEMA proporcionará Datos personales a las autoridades reguladoras, autoridades tributarias y organismos de investigación. En este marco, los Datos personales también podrán remitirse a destinatarios en países fuera del Espacio Económico Europeo. En este caso, HEMA adoptará todas las

medidas que considere necesarias para garantizar la protección de sus datos de la mejor forma posible.

### **Retención de datos**

Las distintas categorías de datos personales no se guardarán más tiempo del necesario para la finalidad para la que se obtuvieron, incluido el cumplimiento de obligaciones legales y fiscales.

### **Seguridad de los Datos personales**

La seguridad adecuada de los Datos personales es una prioridad máxima para HEMA. Para ello, HEMA ha adoptado las medidas técnicas y organizativas adecuadas para asegurar sus Datos Personales contra la pérdida o cualquier forma de tratamiento ilícito. Por ejemplo, HEMA siempre utiliza una conexión SSL u otra conexión segura durante el proceso de pedido y el envío de formularios de datos de contacto. Si le hemos suministrado (o si usted ha elegido) una contraseña que le permite tener acceso a determinadas partes del sitio de HEMA, usted es responsable de mantener esta contraseña confidencial y no debe compartir esta contraseña con nadie.

Desgraciadamente, la transmisión de información a través de Internet no es completamente segura. A pesar de que HEMA hace todo lo posible para proteger sus Datos personales, HEMA no puede garantizar la seguridad de sus Datos personales transmitidos al sitio web de HEMA y cualquier transmisión será por su propia cuenta y riesgo.

### **HEMA y sitios web de terceros**

En el sitio web de HEMA encontrará enlaces a otros sitios web. HEMA no se hace responsable del tratamiento de los Datos Personales que hagan dichos terceros. Para más información, lea la política de privacidad del sitio web del tercero en cuestión.

### **Preguntas**

Para cualquier pregunta sobre nuestra Política de privacidad, diríjase a:

HEMA B.V. Servicio de atención al cliente

Apartado de Correos 37110

1030 AC Ámsterdam, Países Bajos

o a través de [www.hema.nl/contact](http://www.hema.nl/contact)