

Políticas de privacidad

En Falabella.com SpA (en adelante la “Compañía”) al igual que en las Empresas Falabella, consideramos la protección de tus datos personales como parte de nuestra propuesta de valor. Es por esta razón que trabajamos permanentemente para servirte cada vez mejor cuando adquieres o cotizas los productos que se comercializan a través del ecosistema Falabella, o utilizas los servicios disponibles en el sitio web o aplicaciones móviles de la Compañía o de alguna de las Empresas Falabella.

Por lo anterior, cuidar los datos personales que nos compartes, es una parte fundamental de nuestro compromiso. Por ello, en este documento te explicamos quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales, cuál es la finalidad y legitimación con la que los tratamos, a quién podemos comunicarlos, por cuánto tiempo almacenamos tus datos, cómo y por qué los recabamos, de qué manera los utilizamos, y también te explicamos los procesos que hemos dispuesto para proteger tu privacidad y los derechos que te asisten.

Para los efectos de este documento, Empresas Falabella comprende a: Falabella S.A., Servicios e Inversiones Falabella Limitada, Servicios Falabella SpA, Banco Falabella, Promotora CMR Falabella S.A., Banco Falabella Corredores de Seguro Ltda., CF Seguros de Vida S.A., Seguros Falabella Corredores Limitada, Digital Payments SpA, Digital Payments Prepago S.A., Falabella Retail S.A., Sodimac S.A., 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. y Fazil SpA.

Esta Política de Privacidad se integra a los Términos y Condiciones de contratación con la Compañía y, en general, de cualquier tipo de relación con la misma. Te invitamos a leer detalladamente nuestra Política de Privacidad y, si tienes alguna pregunta u observación, no dudes en contactarnos al correo electrónico datos.personales@falabella.com.

Revísalas e infórmate

1. ¿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.com SpA, RUT 76.212.492-0, con domicilio en Catedral 1401, piso 5°, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana, Chile.

2. ¿Con qué finalidad recabamos tus datos personales?

Finalidad principal: Nuestro objetivo es tratar tus datos personales para mejorar tu experiencia de cliente, agilizando y simplificándote la contratación y ejecución de los productos y servicios del ecosistema de Falabella que sean relevantes para ti y que forman parte de nuestra oferta de valor, de manera de cumplir con nuestro propósito de que nuestros clientes simplifiquen y disfruten más la vida. Esto significa que trataremos tus datos

personales para gestionar y ejecutar el o los contratos que celebres con la Compañía, así como con las Empresas Falabella con las que construimos y complementamos nuestra oferta de valor (estas entidades son; Falabella S.A., Servicios e Inversiones Falabella Limitada, Servicios Falabella SpA, Falabella Retail S.A., Sodimac S.A., 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. y Fazil SpA).

Esta finalidad incluye, entre otros, la creación de una cuenta personal para que tú, como cliente, puedas adquirir productos o servicios ofertados por la Compañía en sus canales digitales, tener acceso al historial de tus compras y gestionar y hacer seguimiento a tus compras al igual que a los otros servicios de postventa disponibles, vincular tus medios de pago a tu cuenta personal; facilitarte la adquisición de productos o servicios ofertados por la Compañía que se encuentren en canales de venta físicos, incluidos los servicios de postventa; la verificación de identidad a través de dispositivos o mecanismos electrónicos basados en datos biométricos o identidades y certificados digitales; el envío de información comercial, legal, de seguridad, y de características de los productos contratados incluyendo los beneficios asociados a los mismos; como también ofrecerte productos y servicios que no tengas contratados, pero que has manifestado interés en obtener o cotizar, o que entendemos podrían ser de tu interés; realizar encuestas de satisfacción; desarrollar campañas de marketing y estudios de mercado propios o de terceros; realizar gestiones preventivas y propias de cumplimiento, incluyendo la comunicación de los datos a autoridades o reguladores; y, remitirte invitaciones a eventos y permitirte participar en promociones, ofertas y concursos o sorteos, conforme con los términos que apliquen para dichas acciones e iniciativas.

No obstante lo anterior, en el evento de que nos hayas dado tu consentimiento para una finalidad determinada, como la suscripción a un newsletter, tus datos sólo se utilizarán para las finalidades que autorizaste en estos, y no será compartidos con las otras empresas Falabella.

Otras finalidades: En el supuesto que hayas consentido en ello, marcando las casillas de aceptación respectivas en nuestro sitio web o aplicación durante el proceso de cotización o contratación de productos o servicios, o al participar en alguna oferta o promoción de la Compañía, también efectuaremos tratamiento de tus datos con la finalidad de compartirlos con las Empresas Falabella no incluidas en la finalidad principal, para que éstas puedan enviarte comunicaciones publicitarias o promocionales a través de canales de comunicación físicos y remotos, tales como carta, centro de llamadas, correos electrónicos, redes sociales, mensajes de texto (SMS, push o similares), WhatsApp u otras plataformas similares. Dichas comunicaciones pueden referirse a productos y servicios ofrecidos por estas Empresas Falabella, ya sea de carácter general o adaptadas a tus características personales, y se basarán en la elaboración, mediante procesos automatizados, de un perfil comercial utilizando tus datos personales disponibles.

Asimismo, dichos datos podrán ser utilizados para realizar campañas de marketing y estudios de mercado propios o de terceros; estudios crediticios y prospección comercial; informes de hábitos de consumo; datos estadísticos y tendencias del mercado, incluyendo encuestas para mejorar servicios.

Para mayor información sobre el envío de datos a terceros fuera de las Empresas Falabella cuando has consentido con el tratamiento que indica esta sección, te recomendamos consultar la sección ¿A quiénes transferimos tus datos? de esta Política.

3. ¿Estamos legitimados para tratar tus datos personales?

Sí. Sólo efectuaremos el tratamiento de tus datos personales cuando contemos con una base de legalidad, como por ejemplo:

1. Cuando el tratamiento de tus datos resulta necesario para el cumplimiento de las obligaciones de diligencia debida, divulgación y reportería establecidas en la normativa aplicable a la Compañía y a las Empresas Falabella en materia tributaria, administrativa, financiera, de prevención de delitos y de persecución penal;
2. Cuando resulta indispensable el tratamiento de ciertos datos para asistirte y atender tus consultas o preguntas (por ejemplo, proporcionándote información y asesoramiento relativo al producto o servicio comercializado por la Compañía por el que te hayas interesado, o información sobre otros productos o servicios que comercialice la Compañía que se ajusten a tus características particulares); dar curso a tu solicitud y llevar a cabo los trámites previos necesarios para proceder a una eventual contratación cuando así lo solicites, o comunicar tus datos a Falabella S.A., Servicios e Inversiones Falabella Limitada, Servicios Falabella SpA, Falabella Retail S.A., Sodimac S.A., Hipermercado 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., y Fazil SpA, cuando ello sea necesario para mejorar tu experiencia de cliente con la Compañía agilizando y simplificándote la contratación de productos y servicios comercializados por estas empresas que sean relevantes para ti y que son parte de la oferta de valor de la Compañía o, para que dichas empresas cuenten con tus datos con el objeto de remitirte información relevante para la contratación y desarrollo de tu relación contractual con ellas;
3. Cuando, para el cumplimiento de una obligación legal, sea necesario que recabemos y tratemos tus datos para una finalidad determinada, incluyendo su transferencia a una autoridad administrativa, judicial o policial competente; y,
4. Cuando contemos con tu autorización para que comuniquemos tus datos personales al resto de las Empresas Falabella, con la finalidad de que te envíen promociones y ofertas personalizadas.

4. ¿A quiénes transferimos tus datos personales?

Para tratar tus datos personales podemos necesitar la ayuda de terceros (en adelante los "Proveedores"), que presten servicios asociados a los contratos o a la relación comercial que tienes con la Compañía o las Empresas Falabella, tanto para su formalización, gestión, ejecución y posventa o seguimiento como, por ejemplo, para la identificación y autenticación de clientes; marketing; logística; y entrega de productos y servicios comercializados a través de la Compañía y las Empresas Falabella. Asimismo, comunicaremos tus datos a los terceros que venden sus productos y/o servicios en nuestras plataformas, únicamente para efectos de que puedan gestionar tu compra y los servicios de postventa que correspondan (despacho, emisión de boleta, gestión de reclamos, entre otros).

La Compañía, adoptando los resguardos de la legislación vigente, podrá transmitir, procesar y mantener fuera de sus instalaciones, ya sea dentro o fuera del territorio nacional, todo o parte de la información relacionada con el o los contratos que tengas vigentes, y con las operaciones que instruyas o ejecutes con la Compañía, sea o no la receptora de dicha información una de las Empresas Falabella.

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

Además, si has consentido en ello en los términos indicados en la sección “Otras finalidades” de este documento, tus datos personales serán compartidos con todas las Empresas Falabella en calidad de responsables del tratamiento de los mismos, 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.

En este caso, además, como has consentido en los términos indicados en la sección “Otras Finalidades” de este documento, tus datos personales también podrán ser compartidos con las Plataformas (sean estas de contenido, de redes sociales o plataformas de gestión de datos), en calidad de responsables, para efectuar actividades de mercadotecnia; publicidad; estudios de mercado; estudios de prospección comercial; y de datos estadísticos. Para esto generaremos grupos de clientes o audiencias con atributos comunes o similares, en base a patrones generales de compra, para que las Plataformas les muestren anuncios que les resulten relevantes.

Los datos que enviemos serán comunicados a través de mecanismos seguros, incluyendo el uso de técnicas de encriptación o enmascaramiento, y serán recibidos por los destinatarios en calidad de responsables de tratamiento.

Siempre podrás solicitar suspender u oponerte al envío de datos a terceros anunciadores y operadores de Plataformas manifestando tu intención a través de nuestros canales de contacto. Asimismo, podrás optar a no ser incluidos en listados de audiencias o identificación de usuarios similares directamente en las páginas web de las respectivas Plataformas donde tienes cuenta o eres usuario.

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

Siempre adoptaremos medidas técnicas y organizativas razonables para que toda transferencia y gestión de tus datos personales por terceros, incluidas las Empresas Falabella, se realice cumpliendo con la legislación aplicable.

5. ¿Por cuánto tiempo almacenamos tus datos personales?

Por el tiempo que sea necesario para cumplir con la o las finalidades para las que fueron recabados, y mientras contemos con alguna base de legalidad de las establecidas en la ley aplicable. Si la base de legalidad es el consentimiento, mantendremos tus datos personales mientras no ejerzas tu derecho de cancelación del tratamiento de los mismos. En este último caso, mantendremos tus datos personales únicamente mientras sean necesarios para el cumplimiento de alguna obligación legal, como las relacionadas a reportes y formularios asociados a la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo; el ejercicio o defensa de reclamaciones; o, de las que 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.

6. ¿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, que te explicamos a continuación.

Información que nos facilitas directamente

Recabamos la información personal que nos facilitas para formalizar un contrato y durante su duración, ya sea presencialmente, por medio de formularios, grabación telefónica, correo electrónico o a través de sitios web, 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, cuando te registras en los sitios webs y aplicaciones de las Empresas Falabella, cuando actualizas tus preferencias y la información de tu cuenta, cuando completas algún cuestionario, y/o cuando 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 nuestros sitios web y aplicaciones móviles

Recabamos y almacenamos datos estadísticos de todos aquellos usuarios que visitan nuestros sitios web y aplicaciones móviles, sin iniciar sesión. La información que recabamos incluye la dirección del protocolo de Internet (IP) del dispositivo que estás usando; el programa de navegación que utilizas, su sistema operativo, la fecha y hora del acceso, la dirección de Internet de la web por la que accediste, y también información sobre cómo utilizas estos canales digitales. Esta información la utilizaremos para saber el tiempo de carga del sitio web y aplicaciones móviles, 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 estos funcionan correctamente y, si detectamos fallos o errores, solucionarlos y mejorar su rendimiento, para así ofrecer un mejor servicio a todos los usuarios. En el caso que inicies sesión en nuestros sitios web o aplicaciones móviles podremos vincular estos datos contigo, dentro de dicha sesión.

Asimismo, si eres cliente de la Compañía, podremos utilizar los datos provenientes de los equipos o dispositivos tecnológicos (computadores, teléfonos inteligentes, tablet u otros), mediante los cuales ingresas a nuestros canales digitales con el objeto de prevenir fraudes en el uso de nuestros sitios web, aplicaciones móviles y en transferencias electrónicas, acciones que pueden incluir, por ejemplo, la verificación de identidad mediante datos biométricos, un segundo factor de autorización, o geolocalización.

Datos de menores

Nuestros sitios web, aplicaciones y 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, ni trates de contratar nuestros productos.

No obstante, en el evento de que se requiera el tratamiento de datos de un menor como consecuencia de la contratación de un producto o servicio respecto del cual éste sea titular o beneficiario (como la participación en algún concurso), se requerirá la autorización de quien

tenga a su cargo el cuidado personal del menor, de conformidad con lo establecido en la normativa relativa a la representación legal de menores y la normativa legal de protección de datos personales aplicable.

Datos personales facilitados por terceros

La contratación de algunos productos o servicios que ofrece la Compañía podría implicar que tratemos datos personales de un tercero que tú, como cliente, nos facilites (por ejemplo, cuando contratas un producto en beneficio de un tercero, o cuando refieres a un tercero para que sea contactado con el fin de ofrecerle productos y servicios). En estos casos te pediremos que declares que cuentas con el consentimiento de estos terceros.

Por lo tanto, si nos proporcionas datos personales de terceros, ten presente que es tu responsabilidad informarles de dicha situación y, en especial, de las finalidades y la forma en que trataremos sus datos personales, y que estén de acuerdo con el tratamiento para esas finalidades.

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 exclusivamente para gestionar la función o servicio en cuestión, conforme a las finalidades enumeradas en esta Política de Privacidad.

Redes sociales

La información que recabamos de las redes sociales a veces incluye datos personales que están disponibles online y para el público. Siempre nos aseguramos de tomar razonables precauciones para que la información que utilizamos provenga de fuentes legítimas o se haga de forma anónima. Es probable que las redes sociales que utilizas tengan sus propias políticas de privacidad, mediante las que explican cómo utilizan y comparten la información personal que recolectan. Te recomendamos revisar detenidamente dichas políticas de privacidad antes de utilizar las redes sociales, para que te asegures de estar de acuerdo con la forma en la que tus datos personales se recopilan y comparten.

Teléfono móvil

Las aplicaciones móviles (Apps) pueden disponer de una herramienta de geolocalización cuya finalidad es conocer tu ubicación para prevenir fraudes, mostrarte el establecimiento más cercano a tu ubicación y, en algunos casos, las ofertas disponibles para ti en el sector en que te encuentras. Tener activada la función de geolocalización del dispositivo móvil permite beneficiarte de todas las funcionalidades de las aplicaciones. Si no tienes activada la geolocalización, te informaremos y pediremos permiso para activarla mediante una notificación. Este servicio de geolocalización no será utilizado para facilitar tu ubicación a terceros, salvo para los casos previstos en la legislación vigente. Para desactivar la funcionalidad de geolocalización debes acceder al menú de configuración de tu dispositivo.

Enlaces a sitios web de terceros

En caso que suministremos enlaces a sitios web que no sean operados ni controlados por la Compañía, o alguna de las 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 control sobre la forma en que terceros recaban y usan tus datos personales. Es probable que estos terceros tengan sus propias políticas de privacidad, mediante las cuales explican cómo utilizan y comparten la información personal que recolectan. Por esta razón, te recomendamos revisar detenidamente dichas políticas de

privacidad para que te asegures de estar de acuerdo con la forma en la que tus datos personales se recopilan y comparten.

Fuentes de acceso público, datos adquiridos por terceros y otras fuentes de legitimación legal

Podremos recolectar datos personales en los casos en que la ley lo permite o autoriza como, por ejemplo, mediante búsquedas en bases de datos accesibles para cualquier persona, sin más requisito que el pago de una contraprestación, o bien adquiridos o accedidos de conformidad con la ley, directamente desde terceros, como el caso de un contrato de adquisición de bases de datos o de consulta de datos personales.

7. Uso de Cookies

Durante tu visita a los sitios web y aplicaciones móviles de la Compañía o de las Empresas Falabella, los datos de tu navegación no estarán asociados a los datos de contacto que hayas provisto, a menos que tengas una cuenta registrada con la Compañía o alguna Empresa Falabella y accedas a dichos sitios web y aplicaciones móviles a través de ella, 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 aplicaciones móviles de la Compañía o de las Empresas Falabella, de manera que dichos aparatos 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 la Compañía o 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 <https://www.falabella.com/falabella-cl/page/comprar-politica-cookies>.

8. ¿Cómo protegemos tus datos personales?

En la Compañía y en las Empresas Falabella estamos comprometidos con proteger tus datos personales. Para ello, utilizamos medidas técnicas y organizativas razonables que revisamos periódicamente, consistentes en una combinación de controles de seguridad, tanto físicos como tecnológicos y administrativos, tales como controles de acceso, y definiciones en 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 procuramos que los proveedores con quienes trabajamos cumplan nuestros estándares de seguridad y protección de los mismos.

Además, nuestros procedimientos de seguridad 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 bancarias y tarjetas con provisión de fondos, que recopilamos o generamos cuando utilizas medios de pago electrónico, la Compañía 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 anterior, 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.

9. ¿Qué derechos tienes y cómo puedes ejercerlos?

Tienes derecho a ejercer en cualquier momento tus Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación o Supresión y, Oposición), por medio de los cuales puedes: i) pedirnos información sobre tus datos personales que hayamos recolectado y ejercer tus derechos de rectificación, cancelación o supresión, y oposición; y, ii) solicitar que se eliminen o anonimicen tus datos personales. Asimismo, tratándose de tratamiento de datos que realizamos basados en tu consentimiento, puedes siempre revocarlo, en la forma y con el alcance dispuesto en la ley.

En caso de que ejerzas tus derechos de cancelación o supresión, oposición, y/o eliminación o anonimización de tus datos personales, cesaremos el tratamiento de éstos, eliminándolos o anonimizándolos. Sin embargo, podremos conservar dichos datos, aunque bloqueados, lo que quiere decir que sólo podremos acceder a ellos en caso de que su uso sea necesario 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, y en conformidad con la normativa aplicable, podrás solicitar la portabilidad de tus datos a otro responsable de tratamiento.

Para ejercer cualquiera de estos derechos escríbenos al correo electrónico datos.personales@falabella.com.

Del mismo modo, siempre puedes solicitar la suspensión del envío de comunicaciones promocionales o publicitarias, de conformidad con lo dispuesto en las normas de protección al consumidor, sea utilizando los canales de desuscripción establecidos en el propio mensaje, o utilizando los canales que la Compañía o el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) han dispuesto para ello.

10. Vigencia y modificaciones a la política de privacidad

La presente Política de Privacidad se protocolizó en la 2ª Notaría de Santiago de don Francisco Leiva C., ubicada en Alcántara N° 107, Comuna de Las Condes, bajo el Repertorio N° 55033-2023. Rige desde el momento de su publicación y reemplaza cualquier otra, y sólo podrá ser modificada en virtud de otro documento debidamente protocolizado.

De existir cambios en el futuro a esta Política de Privacidad 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, para que puedas revisarlos, valorarlos y, según el caso, ejercer los derechos en materia de protección de datos que te confiere la ley.

Tratándose de cambios y actualizaciones que requieran de tu consentimiento, te solicitaremos el otorgamiento del mismo de forma expresa, conforme con la normativa legal vigente.

