

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE HERMÈS

Fecha de entrada en vigor: Mayo de 2023

1. Declaración general

Nos tomamos su privacidad muy en serio y hemos asumido el compromiso de protegerla. Creemos que debería resultarle fácil saber qué datos personales recogemos y utilizamos, así como entender sus derechos con respecto a sus datos personales.

Esta política de privacidad («Política de privacidad») expone nuestras políticas y prácticas relativas a la recogida, el uso y la divulgación de los datos personales que recogemos a través de nuestras Plataformas digitales, nuestras tiendas o durante nuestros eventos.

Le recomendamos que lea detenidamente esta Política de privacidad ya que facilita información importante sobre sus datos personales.

Esta Política de privacidad está diseñada para que pueda encontrar rápidamente la sección de su interés.

Puede imprimir el texto completo de nuestra Política de privacidad. Asimismo, puede solicitar una copia de nuestra Política de privacidad en cualquiera de nuestras tiendas.

No dude en contactar con nosotros si tiene alguna pregunta o comentario sobre esta Política de privacidad (consulte más adelante la sección «¿Cómo contactar con nosotros?»).

2. ¿Quiénes somos?

«Hermès», «nosotros» y «nuestro» se refieren a Hermès International y a Hermès Sellier como los responsables del tratamiento de sus datos personales, salvo que se establezca lo contrario en esta Política de privacidad.

- Hermès International es una sociedad comanditaria por acciones («*Société en commandite par actions*») francesa con un capital de 53.840.400,12 euros, con domicilio social en 24, rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 París, Francia, e inscrita en el Registro Mercantil de París (RCS Paris) con el número 572 076 396.
- Hermès Sellier es una sociedad por acciones simplificada («*Société par actions simplifiée*») francesa con un capital de 4.976.000 euros, con domicilio social en 24, rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 París, Francia, e inscrita en el Registro Mercantil de París (RCS Paris) con el número 696 520 410.

Hermès International y Hermès Sellier son empresas del grupo Hermès. Hermès International es la empresa matriz del grupo Hermès. Para obtener más detalles sobre el grupo Hermès, visite <http://finance.hermes.com> o consulte nuestras Normas Corporativas Vinculantes (BCR) en www.hermes.com (lista de empresas del grupo Hermès en el Apéndice 3).

Encontrará nuestros datos de contacto en la sección «¿Cómo contactar con nosotros?» más adelante.

3. ¿Qué datos personales recogemos y cómo se recogen?

Los datos personales son información relativa a una persona física identificada o identificable. Estos pueden incluir, por ejemplo, el nombre, la dirección y el sexo de una persona.

Podemos recoger datos personales directamente de usted (por ejemplo, cuando compra un producto en una tienda) o indirectamente (por ejemplo, de sus dispositivos electrónicos cuando estos interactúan con nuestros sitios web, formularios electrónicos o aplicaciones móviles («Plataformas digitales»)).

3.1. Información que usted nos proporciona directamente

Puede que nos proporcione información en los siguientes escenarios:

- cuando crea una cuenta en línea o en nuestras tiendas;
- cuando se suscribe a nuestro boletín informativo;
- cuando utiliza nuestras Plataformas digitales;
- cuando compra productos o servicios en nuestras Plataformas digitales o en nuestras tiendas;
- cuando visita nuestras tiendas;
- cuando participa en alguno de nuestros eventos.

En función de qué tipo de información nos proporcione, esta puede incluir:

- su identidad (incluidos su nombre y apellidos, sexo, imagen y nacionalidad).

- sus datos de contacto (incluidas su dirección postal y dirección de correo electrónico y los números de teléfono);
- su situación personal (incluido su título);
- sus compras y arreglos (incluidos el historial de compras y los detalles del pedido);
- sus preferencias (incluida su talla);
- cierta información de pago (incluida información de facturación, tipo o método de pago y número de tarjeta de crédito o débito);
- Otra información que usted proporcione rellenando formularios o poniéndose en contacto con nosotros (incluidos sus comentarios u otras comunicaciones con nosotros que pueden incluir datos de salud relacionados con posibles reacciones adversas a nuestros productos cosméticos).

Le informaremos cuando necesitemos su información para procesar su solicitud, responder a sus consultas o prestarle nuestros productos y servicios. El hecho de no facilitar esta información puede retrasar o impedir el procesamiento de su solicitud, la respuesta a su consulta y la prestación de los productos o servicios.

Nuestro objetivo es garantizar que los datos personales que poseamos sean precisos en todo momento, por lo que le animamos a actualizar su información en caso de que se produzcan cambios. Asimismo, puede que le pidamos que actualice su información de vez en cuando.

Le recomendamos que solo facilite los datos solicitados o necesarios para responder a su consulta, con la excepción de cualquier información sensible relacionada con el origen racial o étnico, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, datos relativos a la salud, vida sexual u orientación sexual.

3.2. Información recogida indirectamente

Podemos recoger información cuando utiliza nuestras Plataformas digitales, como su dirección IP u otra información de navegación (incluidos el navegador, el sistema operativo y el modelo de dispositivo), a través de cookies o tecnologías similares colocadas en su dispositivo. Algunas cookies son necesarias para el correcto funcionamiento de nuestras Plataformas digitales, mientras que otras se utilizan con fines analíticos que nos ayudan a prestarle servicios más personalizados y una mejor experiencia digital. Para obtener más información sobre las cookies y sobre cómo puede editar sus preferencias, lea nuestra [Política de cookies](#).

También podemos recoger información sobre usted de terceros, como un cónyuge que contacte con nosotros en su nombre o amigos suyos que nos proporcionen su información para invitarle a eventos que pueden interesarle.

Si nos proporciona datos personales sobre otra persona, debe asegurarse de que está legitimado para divulgar dicha información y de que, sin que tengamos que tomar más medidas requeridas por las leyes de protección de datos, podamos recoger, usar y divulgar dicha información con los fines descritos en esta Política de privacidad. Por ejemplo, debe asegurarse de que la persona en cuestión conozca los diferentes asuntos que se detallan en esta Política de privacidad. Además, la persona debe proporcionar los consentimientos establecidos en esta Política de privacidad con respecto a cómo trataremos su información personal.

3.3. Edad mínima

Le recordamos que no recogemos, directa o indirectamente, datos personales de personas menores de 16 años, sin perjuicio de cualquier legislación local que establezca una edad mínima diferente. Por lo tanto, le pedimos que no nos proporcione datos personales de personas que no cumplan con este requisito.

4. ¿Por qué recogemos sus datos personales y cómo los usamos?

Recogemos y usamos sus datos personales tomando como fundamento una o varias de las siguientes bases jurídicas:

- hemos obtenido su consentimiento previo (por ejemplo, al suscribirse a nuestro boletín informativo). Tenga en cuenta que para esta base jurídica específica, usted tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento (consulte más adelante «¿Qué derechos tiene sobre sus datos personales?»);
- el tratamiento de los datos es necesario para la celebración de cualquier contrato entre Hermès y usted (por ejemplo, cuando realiza una compra);
- tenemos un interés legítimo en llevar a cabo el tratamiento y sus intereses, derechos fundamentales o libertades no prevalecen sobre ese interés legítimo (por ejemplo, para prevenir el fraude en los pagos);
- debemos tratar sus datos personales para cumplir con las leyes y reglamentos aplicables.

Dependiendo del contexto, podemos usar sus datos personales para:

- proporcionarle los productos o servicios que ha solicitado;
- realizar comprobaciones para identificarle y verificar su identidad;
- enviarle comunicaciones promocionales - con su consentimiento previo (consulte la sección «Comunicaciones promocionales»);
- proporcionarle servicios posventa y gestionar reembolsos;
- responder a sus consultas, sugerencias y solicitudes, incluido el ejercicio de sus derechos como interesado;
- gestionar reclamaciones y litigios;

- gestionar los eventos a los que se haya registrado o en los que haya participado;
- detectar, prevenir y luchar contra cualquier actividad fraudulenta o ilegal, incluida la protección de sus transacciones contra fraudes de pago, actuar contra la falsificación y reventa de nuestros productos que incumplan nuestros términos y condiciones de venta o que queden fuera de nuestra red de distribución;
- protegerlo/a a usted, los empleados y otras personas en nuestras tiendas, así como nuestra propiedad;
- administrar las existencias de ciertos tipos de productos raros para permitir una asignación apropiada de los productos que vendemos;
- supervisar y mejorar nuestras Plataformas digitales;
- realizar análisis estadísticos, en particular para adaptar nuestra oferta de productos (incluido el uso de su nacionalidad después de la anonimización);
- mejorar nuestros productos y servicios;
- proporcionar información a los organismos reguladores cuando se requiera legalmente, en particular para cumplir con nuestras obligaciones legales en materia de cosmetovigilancia, prevención y lucha contra el fraude, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

5. Comunicaciones de marketing (boletín informativo, invitaciones, etc.)

Con su consentimiento previo y expreso (generalmente obtenido al marcar una casilla específica en un formulario), puede recibir información sobre ofertas, servicios, productos o eventos enviados por Hermès y/u otras empresas del grupo Hermès. En este caso, también acepta que sus datos de contacto se compartan con otras empresas del grupo Hermès con este fin. Visite <http://finance.hermes.com> para obtener detalles sobre las empresas del grupo Hermès. También puede acceder a la lista de entidades del Grupo Hermès y su ubicación en el Apéndice 3 de nuestras BCR disponible en www.hermes.com y en nuestras tiendas a petición.

Nos amparamos en su consentimiento para poder tratar los datos personales que nos facilita con este fin. Por lo tanto, si desea dejar de recibir esta información, puede retirar su consentimiento en cualquier momento (consulte la sección «¿Qué derechos tiene sobre sus datos personales?»).

Puede que le solicitemos que confirme o actualice sus preferencias de marketing si nos pide que le proporcionemos productos y/o servicios adicionales en el futuro o si se producen cambios en la ley, la reglamentación o la estructura de nuestro negocio.

6. ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

Sus datos personales se tratan durante el periodo de tiempo necesario con los fines para los que se hayan recogido, para cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias, y durante el periodo de tiempo necesario para establecer, ejercer o defender cualquier derecho legal.

Para determinar los periodos de retención más adecuados para sus datos personales, hemos considerado específicamente la cantidad, naturaleza y sensibilidad de sus datos personales, las razones por las cuales los recogemos, el servicio que usted merece y espera de nosotros y los requisitos legales aplicables. Por ejemplo:

- con respecto a nuestros clientes potenciales: sus datos se conservan durante tres años a partir de la fecha de su última actividad y posteriormente se eliminan o archivan para cumplir con las obligaciones legales de retención;
- con respecto a nuestros clientes: sus datos se conservan durante la vigencia de nuestra relación comercial y durante un máximo de diez años y posteriormente se eliminan o archivan para cumplir con las obligaciones legales de retención;
- con respecto a las cookies utilizadas en las Plataformas digitales: se conservan durante un máximo de 13 meses desde el momento en que se hayan instalado en su dispositivo.

7. ¿Cómo divulgamos y transferimos sus datos personales?

Podemos divulgar sus datos personales solo a las partes indicadas a continuación y por las siguientes razones:

- Divulgamos sus datos personales a los empleados de Hermès que necesiten tener acceso a sus datos personales, estén autorizados para tratarlos con el fin de lograr los fines anteriormente mencionados y se hayan comprometido a mantener la confidencialidad.
- Podemos divulgar sus datos personales a las empresas del grupo Hermès: departamentos que se encarguen de la relación con el cliente, comercio minorista, comercio electrónico, comunicación, asuntos jurídicos, finanzas, auditoría interna, gestión y seguridad de TI para los fines establecidos en nuestra Política de privacidad y para proporcionarle el mismo nivel de servicio en todas las empresas del grupo Hermès. Esto puede incluir proporcionarle los productos y servicios que haya solicitado, mejorar los servicios prestados y, con su consentimiento, enviarle comunicaciones promocionales sobre ofertas, servicios, productos o eventos (para dicho fin, puede retirar su consentimiento en cualquier momento; consulte más adelante la sección «¿Qué derechos tiene sobre sus datos personales?»).

Con el objetivo específico de combatir el fraude en los pagos, sus datos personales se transfieren a Hermès Sellier para procesar su pedido y luchar contra los intentos de fraude en los métodos de pago en línea. Como parte de nuestro interés legítimo de luchar contra el fraude en los métodos de pago, Hermès Sellier, que actúa como responsable del tratamiento de los datos, puede transferir su información financiera a un proveedor de servicios externo que cuenta con una herramienta de detección de fraude con el fin de autenticar un pago. Este proveedor de servicios se ha comprometido a mantener la confidencialidad.

Las empresas del grupo Hermès están distribuidas por todo el mundo. Como resultado, puede que sus datos personales se transfieran fuera del país en el que usted se encuentra. Esto incluye transferencias a países fuera de la Unión Europea («UE») y a países que no cuentan con leyes que ofrezcan una protección adecuada a los datos personales según la Comisión Europea.

Para garantizar transferencias legales de datos, el grupo Hermès ha implementado normas corporativas vinculantes («BCR», por sus siglas en inglés) diseñadas para permitir a las empresas del grupo Hermès transferir datos personales del Espacio Económico Europeo («EEE») a otras empresas del grupo Hermès ubicadas fuera del EEE de conformidad con la ley europea de protección de datos. Estas BCR han sido aprobadas por las autoridades europeas de protección de datos. Para obtener más información sobre las BCR del grupo Hermès, visite [este enlace](#).

Para los países en los que las BCR no sean reconocidas plenamente como mecanismo adecuado, las transferencias se realizan sobre la base de cláusulas contractuales apropiadas aprobadas por las autoridades de protección de datos. Si desea obtener una copia de las medidas de seguridad adecuadas pertinentes, puede enviarnos una solicitud (consulte más adelante la sección «¿Cómo contactar con nosotros?»).

Visite <http://finance.hermes.com> para obtener más detalles sobre las empresas del grupo Hermès.

- También podemos divulgar datos personales a proveedores externos que actúen en nombre de Hermès y que estén autorizados por esta. La totalidad del tratamiento mencionado se basa en nuestras instrucciones previas establecidas en un contrato vinculante que cumple con los requisitos de la ley aplicable. Estas divulgaciones se llevan a cabo con diferentes fines, que incluyen:
 - o desarrollo y soporte de TI;
 - o alojamiento y realización de estudios de marketing y empresariales y campañas de marketing;
 - o verificación de su información, autenticación de pagos, procesamiento de pedidos y pagos y colaboración con terceros que prestan servicios de informes de crédito o servicios de cumplimiento de pagos y pedidos;
 - o servicios de entrega...

Estos proveedores se han comprometido a mantener la confidencialidad y no se les permite usar sus datos personales con ningún otro fin. Además, les exigimos que utilicen las medidas de seguridad adecuadas para proteger sus datos personales.

Parte de esos proveedores de servicios se encuentran fuera de su país, especialmente fuera de la UE. Hemos tomado medidas para garantizar que todos los datos personales reciban la protección adecuada y que todas las transferencias de datos personales, incluidas aquellas fuera de la UE, se lleven a cabo de forma legal. Cuando transfiramos datos personales a un país no perteneciente a la UE y que no esté clasificado por la Comisión Europea como proveedor de un nivel adecuado de protección de datos personales, las transferencias se realizarán con arreglo a un acuerdo que cubra los requisitos de la UE para la transferencia de datos personales fuera de la UE, como las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea, o según otras medidas de seguridad apropiadas.

Si desea obtener una copia de las medidas de seguridad adecuadas pertinentes, puede enviarnos una solicitud utilizando los datos de contacto que encontrará en la sección «¿Cómo contactar con nosotros?» más adelante.

- Es posible que nos veamos obligados a divulgar sus datos personales a autoridades o terceros porque así lo exijan las disposiciones vinculantes de una ley aplicable o para responder a procedimientos u otras solicitudes legales.
- También podemos divulgar o tratar sus datos personales, conforme a la legislación aplicable, para defender nuestros intereses legítimos (por ejemplo, en procedimientos legales civiles o penales). Por ejemplo, podemos divulgar los datos personales que sean necesarios para identificar, contactar con o emprender acciones legales contra una persona o entidad que pueda estar violando nuestros Términos y condiciones de venta y uso, o que pueda estar causando lesiones o interfiriendo con otros usuarios de nuestras Plataformas digitales.
- En el caso de que Hermès o las empresas del grupo Hermès, o la totalidad o parte de sus activos, sean adquiridos por un tercero, sus datos personales podrían encontrarse entre los activos transferidos.

8. ¿Cómo protegemos sus datos personales?

Todos sus datos personales son estrictamente confidenciales y solo estarán al alcance, conforme al principio de la «necesidad de conocimiento», del personal debidamente autorizado de Hermès y otras entidades del grupo Hermès, y proveedores externos que actúen en nuestro nombre y que cuenten con medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas.

El grupo Hermès ha implementado medidas de seguridad para proteger sus datos personales contra el acceso y uso no autorizados. Seguimos procedimientos de seguridad adecuados para la conservación y divulgación de sus datos personales con el fin de evitar el acceso no autorizado por parte de terceros y evitar que sus datos se pierdan.

accidentalmente. Restringimos el grupo de quienes acceden a sus datos personales a aquellos que tengan una verdadera necesidad comercial de acceder a ellos. Aquellos que accedan a sus datos estarán sujetos a un deber de confidencialidad ante Hermès.

También contamos con procedimientos implementados para gestionar cualquier sospecha de violación de la seguridad de los datos. Le informaremos a usted y a cualquier entidad reguladora pertinente acerca de cualquier presunta violación de la seguridad de los datos cuando así lo exija la ley.

Asimismo, exigimos a las partes a quienes transferimos sus datos personales que sigan los mismos procedimientos. Desafortunadamente, la transmisión de información a través de Internet no es completamente segura. Por lo tanto, no podemos garantizar la seguridad de los datos personales que nos transfiera a través de Internet. Usted asume el riesgo de dicha transferencia y reconoce y acepta que no nos responsabilizaremos de ningún uso, distribución, daño o destrucción no autorizados de su información, excepto cuando la ley nos exija asumir dicha responsabilidad. Una vez que hayamos recibido sus datos personales, utilizaremos las medidas de seguridad anteriormente mencionadas.

9. ¿Qué derechos tiene sobre sus datos personales?

De acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables, usted puede, en cualquier momento, solicitar el acceso, la rectificación, la supresión y la portabilidad de sus datos personales o limitar y oponerse al tratamiento de estos. A continuación, se facilita un resumen de estos derechos:

Su derecho al acceso: el derecho a recibir una copia de sus datos personales (el derecho al acceso).

Su derecho a la rectificación: el derecho a exigirnos que corrijamos cualquier error en sus datos o completemos su información.

Su derecho al olvido: el derecho a solicitar que eliminemos sus datos personales, en determinadas situaciones.

Su derecho a la limitación del tratamiento: el derecho a exigirnos que limitemos el tratamiento de sus datos personales en determinadas circunstancias (por ejemplo, si cuestiona la precisión de los datos).

Su derecho a la portabilidad de datos: el derecho a recibir la información personal que nos proporcionó en un formato estructurado, de uso común y de lectura mecánica y/o transferir esos datos a un tercero, en determinadas situaciones.

Su derecho a oponerse al tratamiento: el derecho a oponerse:

- en cualquier momento a que se traten sus datos personales para marketing directo;
- en otras situaciones, al tratamiento continuo que hacemos de su información personal, como por ejemplo, el tratamiento llevado a cabo con el fin de nuestros intereses legítimos.

Cuando el tratamiento de sus datos personales se fundamenta en su consentimiento, puede decidir retirarlo en cualquier momento. El hecho de que retire su consentimiento no afectará al tratamiento de sus datos personales fundamentado en otras bases jurídicas, como el cumplimiento de sus pedidos y la conservación de los datos de su pedido según lo exija la legislación vigente.

Si desea dejar de recibir nuestra información de marketing o promocional, le recordamos que puede retirar su consentimiento para el marketing directo en cualquier momento directamente desde el enlace de cancelación de suscripción incluido en cada mensaje de marketing electrónico que le enviemos. Si lo hace, actualizaremos inmediatamente nuestras bases de datos y tomaremos todas las medidas razonables para satisfacer su solicitud en cuanto sea posible, pero podremos continuar contactando con usted en la medida necesaria con los fines relacionados con los productos o servicios que haya solicitado.

También tiene derecho a presentar una queja ante su autoridad local de protección de datos en caso de una presunta infracción de las normas de protección de datos que le conciernan.

Para ejercer cualquiera de esos derechos, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos de contacto que verá a continuación (consulte la sección «¿Cómo contactar con nosotros?»).

Tenga en cuenta que al ejercer cualquiera de los derechos enumerados anteriormente, le pediremos que nos indique qué derecho desea ejercer y deberá facilitarnos cierta información con fines de identificación para poder procesar su solicitud y protegerle contra solicitudes fraudulentas de terceros.

10. ¿Cómo contactar con nosotros?

Para cuestiones relacionadas con su cuenta, para retirar su consentimiento, hacer preguntas de carácter general o presentar una queja, póngase en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente:

- Por correo electrónico: service.es@hermes.com

- Por teléfono: +34 91 414 99 96
- Por correo postal: Hermès International / Hermes.com, 24, rue du Faubourg Saint-Honoré, 75008 Paris (Francia)

Para cuestiones específicamente relacionadas con los correos electrónicos de marketing, le recordamos que en cualquier momento puede cancelar su suscripción directamente mediante el enlace «cancelar suscripción» que encontrará en cualquier mensaje electrónico de marketing que le enviemos.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre nuestra Política de privacidad o el tratamiento de datos, puede contactar con nuestro delegado de protección de datos del grupo escribiendo a: privacy@hermes.com.

11. Cambios en esta Política de privacidad

Esta Política de privacidad refleja nuestras prácticas actuales y está sujeta a cambios y actualizaciones ocasionales. Cuando hagamos cambios en esta Política de privacidad, modificaremos la «Fecha de entrada en vigor» en la parte superior del documento para indicar cuándo han entrado en vigor dichos cambios.

Si realizamos cambios significativos en esta Política de privacidad, se lo notificaremos mediante un aviso en la parte superior del documento y en la página de inicio del sitio web «Hermes.com».