

AVISO DE PRIVACIDAD DE EL PLAN B.

El presente Aviso de Privacidad se aplica a los clientes de El Plan B, incluido a los clientes actuales, antiguos y potenciales, los usuarios y destinatarios de un producto o servicio ofrecido por nosotros, los visitantes de nuestra página web, o los miembros de nuestro programa de lealtad o comunidad.

¿Qué son los datos personales?

Los datos personales son cualquier tipo de información que se te pueda pedir directamente o indirectamente para cumplir con un servicio que solicitaste. Algunos ejemplos de datos personales son el nombre, la dirección, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono o la información de pago. El historial de uso, la dirección IP y el ID de cliente también son ejemplos de datos personales, al igual que otros tipos de información que proporcionas cuando te pones en contacto con nuestro servicio de Atención al Cliente.

¿Quién es responsable del procesamiento de tus datos personales?

El Plan B, ubicada en la Ciudad de Mexico, es la responsable del procesamiento de los datos personales descritos en este Aviso de Privacidad.

La empresa El Plan B, mencionada anteriormente se denomina en este Aviso de Privacidad de forma individual o colectiva como "nosotros".

¿Cuándo podemos procesar tus datos personales?

Solo recopilaremos, procesaremos, usaremos o almacenaremos datos personales si tenemos razones válidas y legales para hacerlo. Podemos procesar tus datos personales por motivos derivados de los siguientes factores:

- **Consentimiento:** Cuando nos otorgues tu consentimiento, procesaremos tus datos personales para el propósito específico para el que hayas aceptado. Esta base se utiliza, por ejemplo, cuando nos solicitas que te enviemos nuestro *boletín* con ofertas y novedades.
- **Contrato:** Al poner a tu disposición productos y servicios, procesaremos tus datos personales necesarios para la ejecución de un contrato (como un acuerdo de compra) contigo y para cumplir con las obligaciones derivadas de dicho contrato.
- **Interés legítimo:** Podemos procesar tu información personal cuando sea necesario para nuestros intereses legítimos y cuando estos intereses no se antepongan a tus propios derechos e intereses. Esto incluye el procesamiento para fines tales como nuestro servicio de Atención al Cliente, la mejora o el desarrollo de nuestros productos y servicios, y fines de seguridad, incluida la prevención de fraudes.
- **Requisito legal:** Siempre que el procesamiento de tus datos personales sea necesario para que podamos cumplir con nuestras obligaciones legales.

Menores de edad

No recopilamos a sabiendas ningún dato personal directamente de personas menores de edad. Si descubrimos que contamos con información de este tipo, la eliminaremos.

¿Cómo procesamos tus datos personales y por qué?

Dependiendo de cómo interactúes con nosotros o del tipo de servicio que utilices, procesaremos tus datos personales para los siguientes fines:

Compras en línea

Propósito del procesamiento	Tipo de datos personales
<p>Para permitir la realización de tu pedido o las solicitudes de servicio y administrar las transacciones de pago.</p> <p>Para poder administrar tus entregas, reclamaciones, asuntos relacionados con la garantía, devoluciones y reembolsos de forma segura y eficaz.</p> <p>Para contactarte cuando sea necesario y para notificarte sobre el estado del pedido y otras actualizaciones esenciales.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Información de contacto (p. ej., nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección de entrega)• ID de cliente y datos sobre las transacciones• Datos de pago
<p>Justificación: Al poner a tu disposición productos y servicios, procesaremos tus datos personales que sean necesarios para el cumplimiento de un contrato contigo y para cumplir con las obligaciones derivadas de ese contrato, ya sea que el contrato se refiera a una orden de compra, a un pago o a una devolución, o bien, al uso de otros servicios proporcionados por nosotros o por terceros. Para cualquier otro propósito mencionado aquí, el procesamiento de tus datos personales se basa en nuestro interés legítimo como empresa.</p>	
<p>Tiempo de retención: No conservaremos ni procesaremos tus datos personales más tiempo del necesario para cumplir con nuestras obligaciones contractuales y con los consumidores.</p>	

Marketing y promociones

Propósito	Tipo de datos personales
<p>Para poder generar y distribuir materiales de marketing, como ofertas, newsletters, notificaciones push y encuestas de marketing, a través de nuestros canales de comunicación.</p> <p>Para proporcionarte contenidos en línea personalizados, incluido el envío de anuncios.</p> <p>Para garantizar que nuestras comunicaciones de marketing directo sean efectivas y se ajusten a tus preferencias.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Información de contacto (p. ej., nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección de entrega)• ID de cliente e información vinculada, como el historial de pedidos• Dirección IP• Datos de comportamiento y contextuales recopilados mediante cookies o tecnología similar• Métricas de participación del destinatario del correo electrónico de marketing, incluido el estado "leído" del correo electrónico y la marca de tiempo.

Más información: El material de marketing y las promociones se te enviarán y mostrarán según tus preferencias a través de correos electrónicos, mensajes de texto y correo postal, canales de redes sociales o navegador web.

También mejoramos tu experiencia en línea al proporcionarte material de marketing personalizado basado en tu participación con nosotros y en el análisis de tu comportamiento como cliente en nuestra página web, como tu historial de compras y de navegación.

Socios publicitarios: Para ser más eficientes en nuestros esfuerzos de marketing, colaboramos con diferentes redes sociales, motores de búsqueda y proveedores de redes de publicidad ("Socios publicitarios").

Colaboramos con socios publicitarios como Facebook y Instagram para anunciarnos en las redes sociales y con Google para las redes de publicidad en línea como Google Ads.

Cómo funciona esto: Los socios publicitarios utilizan los datos proporcionados por nosotros y recopilados a partir de cookies y otras tecnologías de seguimiento para predecir tus preferencias e intereses, y tienen esto en cuenta al crear tu anuncio personalizado. Se trata de una práctica habitual en el sector, conocida como "retargeting" (o redireccionamiento). El retargeting nos permite realizar campañas publicitarias relevantes para ti y medir la eficacia y el alcance de los materiales publicitarios. También nos ayuda a medir el desempeño de los socios publicitarios y la eficacia de las campañas.

Los socios publicitarios utilizan cookies y tecnologías similares para rastrear tu uso de nuestra página web y servicios accediendo a los datos almacenados en tu dispositivo o en las aplicaciones.

Nuestros socios publicitarios nos permiten identificar y atraer al público objetivo adecuado para crear y distribuir contenido de marketing personalizado a través de plataformas y servicios. Para poder elegir el contenido que se adapte a tus intereses, podemos usar tu información obtenida como miembro, titular de la cuenta, suscriptor de la newsletter o si ha realizado una compra con nosotros. Podemos compartir esta información y un identificador de cliente, por ejemplo, una dirección de correo electrónico cifrada o un identificador de dispositivo, con nuestros socios publicitarios. El objetivo es mostrarte anuncios pertinentes en sitios web y aplicaciones de terceros. Para ello, sus datos se comparan con la base de datos del socio publicitario. Si se encuentra una coincidencia, recibirás contenidos promocionales relevantes en tu fuente o motor de búsqueda. Si no se encuentra ninguna coincidencia, tus datos se eliminan de forma segura. Tus datos personales se tratan de forma segura utilizando una técnica llamada hashing. De este modo, se garantiza que Tus datos se codifiquen de manera que sean ilegibles para cualquier persona que no sea el destinatario para el propósito explícito indicado.

Justificación: Cuando te enviamos material de marketing directo, nos basamos en tu **consentimiento** para recibir nuestros *boletines* (newsletters) y mensajes personalizados. Utilizamos píxeles en los correos electrónicos para medir las métricas de participación de los destinatarios, para lo cual nos basamos en tu **consentimiento** otorgado para recibir marketing directo. Además, el uso de cookies o tecnologías de seguimiento similares en tu navegador o dispositivo se basa en tu **consentimiento** recopilado a través de un banner de cookies. Podemos usar tus datos personales para mejorar las campañas de marketing orientadas a través de nuestros socios publicitarios, basándonos en nuestro **interés legítimo como empresa** para llevar a cabo estas actividades.

Tiempo de retención: No procesaremos tus datos más tiempo del necesario para proporcionarte materiales de marketing y promociones. Dejaremos de procesar tus datos con fines de marketing una vez que hayas cerrado tu cuenta de cliente o tu membresía y/o rechaces activamente cualquier otra comunicación de marketing por nuestra parte.

Atención al Cliente

Propósito	Tipo de datos personales
<p>Para atender tus preguntas, tramitar reclamaciones y tratar asuntos relacionados con la garantía, así como para brindarte soporte técnico y mejorar la experiencia del cliente.</p> <p>Para ponernos en contacto contigo, si es necesario, a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, redes sociales o cualquier otro medio a fin de responder a tus consultas sobre pedidos, entregas o devoluciones, o para solicitar tu participación en una encuesta de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Información de contacto como nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono• ID de cliente y registro de interacciones• Contenido generado por ti, como correos electrónicos y transcripciones de chats
<p>Más información. Para resolver tu caso, es posible que también necesitemos acceder y utilizar datos de transacciones, como información de pedidos, pagos y entregas. Con fines de capacitación y desarrollo, ocasionalmente podemos grabar o escuchar a la vez tus llamadas y conversaciones cuando estés en contacto con nosotros.</p>	
<p>Justificación: El procesamiento de tus datos personales con el fin de proporcionarte el mejor servicio de Atención al Cliente posible se basa en nuestro interés legítimo como empresa. Antes de grabar cualquier conversación contigo, siempre te pediremos tu consentimiento.</p>	
<p>Tiempo de retención: Conservaremos tus datos el tiempo necesario para poder brindarte apoyo en relación con tu caso y para poder atender posibles reclamaciones legales de tu parte como cliente. Es posible que sigamos conservando y utilizando tus datos si tenemos obligaciones pendientes contigo.</p>	

Concursos

Propósito	Tipo de datos personales
<p>Para administrar y realizar un seguimiento de los concursos, como la confirmación de la participación, el contacto con los ganadores, la entrega y el seguimiento de las entregas de premios, ponernos en contacto contigo para proporcionarte información relevante sobre el concurso.</p> <p>Para promocionar nuestras dinámicas, mejorar nuestros servicios, el marketing, las relaciones con los clientes y las experiencias, y para planificar mejor las dinámicas y la experiencia de los asistentes.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Información de contacto como nombre, dirección, dirección de correo electrónico y número de celular• Información presentada en el concurso• Foto/video
<p>Justificación: El procesamiento de tus datos personales para poner a tu disposición un concurso o una dinámica se basa en nuestro interés legítimo como empresa.</p>	
<p>Tiempo de retención: Conservaremos tus datos personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los fines antes mencionados y con cualquier obligación legal relacionada.</p>	

Desarrollo de negocios y análisis

Propósito	Tipo de datos personales
<p>Para evaluar, desarrollar y mejorar nuestros productos, servicios, la experiencia del cliente, la cadena de suministro y las instalaciones de las tiendas. Esto incluye el análisis para hacer que nuestros servicios sean más fáciles de usar, como la modificación de la interfaz de usuario a fin de simplificar el flujo de información o para destacar las funciones más utilizadas por nuestros clientes.</p> <p>Para ponernos en contacto contigo para responder a consultas y realizar encuestas. En dichos casos, los datos personales que se utilicen y se obtengan de ti solo serán procesados para los fines específicos descritos para los mismos.</p> <p>Para recopilar y publicar reseñas de clientes sobre productos comprados y compartir tus experiencias con otros compradores mediante calificaciones y reseñas.</p> <p>Para realizar análisis y segmentación con el fin de brindarte una experiencia de compra personalizada.</p> <p>Para compartir datos personales con nuestros socios publicitarios con el fin de optimizar la segmentación de anuncios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificadores, como ID de cliente, dirección de correo electrónico y número de celular • Información no identificativa (datos que no pueden utilizarse para identificar a una persona por sí mismos), como género, código postal, nombre parcial • Datos de la transacción y relacionados con pedidos, como información del producto, valor del pedido, tipo de pago y preferencias • Datos generados por ti, como resultados de encuestas, calificaciones y reseñas de productos/servicios e interacciones con Atención al Cliente • Datos de comportamiento y contextuales recopilados mediante cookies o tecnología similar • Datos generados por el sistema derivados de tus actividades y compromisos con nosotros
<p>Justificación: El procesamiento de tus datos personales con el propósito de desarrollar y mejorar nuestros servicios y productos se basa en nuestro interés legítimo como empresa.</p>	
<p>Tiempo de retención: No procesaremos tus datos personales más tiempo del necesario para cumplir con nuestro propósito. A partir de ese momento, los datos se borrarán inmediatamente para este tipo de uso.</p>	

Cumplimiento de las leyes

Propósito	Tipo de datos personales
<p>Para cumplir con ciertas obligaciones legales. Para cumplir con la legislación local, estamos obligados a procesar algunos datos personales.</p>	<p>El tipo de datos personales que procesamos está estipulado por la legislación aplicable.</p>
<p>Justificación: El procesamiento de tus datos personales es necesario para que El Plan B cumpla con las obligaciones legales.</p>	
<p>Tiempo de retención: El tiempo de conservación de los datos variará en función del propósito, el contexto y los requisitos legales locales específicos.</p>	

Seguridad y protección

Propósito	Tipo de datos personales
<p>Para garantizar la seguridad en línea de nuestros clientes, usuarios, visitantes, activos y negocios contra ataques cibernéticos, fraudes, usos indebidos y otras actividades maliciosas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ID de cliente • Historial de pedidos • Datos de pago • Comportamiento de compra

¿Dónde y con quién compartimos tus datos personales?

Tus datos personales están disponibles y accesibles solo para aquellos que necesitan los datos para cumplir el propósito de procesamiento previsto. Podemos compartir tus datos personales con subcontratistas, socios y otros terceros siempre que sea necesario para cumplir con el propósito de procesamiento previsto. Nos reservamos el derecho de transferir cualquier dato personal que tengamos sobre ti si nos fusionamos con un tercero o somos adquiridos por él, o efectuamos otra transacción comercial, como una reorganización, o de que se proponga una transacción de este tipo.

¿Cuáles son tus derechos de privacidad?

La protección de datos es un derecho fundamental, y tú tienes varios derechos de acuerdo con la legislación aplicable en materia de protección de datos. Estos derechos son:

Derecho al acceso:

Tienes derecho a solicitar en cualquier momento información sobre los datos personales que tenemos sobre ti.

Derecho a la portabilidad:

Siempre que procesemos tus datos personales a través de medios automatizados y con base en tu consentimiento o un acuerdo, tienes derecho a que se te proporcione una copia de tus datos transferidos a ti o a un tercero. Esto solo incluye los datos personales que tú nos hayas proporcionado.

Derecho a la rectificación:

Tienes derecho a solicitar la rectificación de tus datos personales si la información es incorrecta, incluido el derecho a que se llenen los datos personales que estén incompletos.

Derecho a la eliminación:

Tienes derecho a solicitar la eliminación de tus datos personales procesados por nosotros en cualquier momento. Tus datos personales pueden continuar siendo procesados en determinadas circunstancias, borraremos por completo tus datos personales una vez que ya no sean necesarios para el propósito para el que los recopilamos o procesamos originalmente, o cuando ya no estemos obligados a procesarlos por la ley.

Derecho a la restricción:

Tienes derecho a solicitar que se restrinja el procesamiento de tus datos personales en las siguientes circunstancias:

- Si te opones a cualquier procesamiento de tus datos personales basado en nuestro interés legítimo, restringiremos todo procesamiento de los datos hasta que se verifique dicho interés legítimo.
- Si has manifestado que tus datos personales son incorrectos, debemos restringir todo procesamiento de dichos datos hasta que se verifique la precisión de los mismos.
- Si el procesamiento es ilegal, puedes oponerte a la eliminación de los datos personales y solicitar en su lugar la restricción del uso de tus datos personales.
- Si ya no necesitamos los datos personales, pero tú los requieres para la defensa de reclamaciones legales.

Derecho a retirar tu consentimiento:

Para cada uno de los propósitos de procesamiento para los que nos hayas dado tu consentimiento, tienes derecho a retirar dicho consentimiento en cualquier momento. En caso de que lo hagas, detendremos el procesamiento de tus datos personales para ese propósito específico.

Puedes revocar tu consentimiento de las siguientes maneras:

- Haciendo clic en el botón “cancelar suscripción” en el correo electrónico de marketing o sigue las instrucciones indicadas en otros canales de comunicación.
- Editando la configuración de la suscripción en la página “Mi cuenta”.
- Poniéndote en contacto con Atención al Cliente.

Derecho a oponerte al procesamiento de datos basado en nuestro interés legítimo:

Tienes derecho a oponerte al procesamiento de tus datos personales con base en nuestro interés legítimo. No continuaremos con el procesamiento de los datos personales a menos que podamos mostrar fundamentos jurídicos para el proceso que anulen tus intereses y derechos o debido a reclamaciones legales.

¿Cómo puedes ejercer tus derechos?

Puedes enviarnos tus solicitudes por correo electrónico en cualquier momento: hola@elplanb.mx