

Política de privacidad

Última modificación: 8/01/2025

Introducción

Cuando usted se registra como miembro de nuestro programa de fidelización o utiliza de cualquier otro modo nuestros servicios digitales, nosotros nos encargamos de proteger su privacidad.

COMUNIDAD DE PROPIETARIOS CENTRO COMERCIAL LOS ARCOS – NIF H-41561564, con domicilio social en Avda. Andalucía, s/n, 41007 Sevilla, es el Propietario y responsable del fichero de datos en el que se almacenan los mismos, y del tratamiento de los datos personales que usted proporciona. Almacenamos y tratamos los datos personales según la directiva europea (EU) 2016/679. Por datos personales se entiende cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable.

Legalidad del tratamiento Tratamos sus datos personales cuando se registra como miembro de nuestro Programa de Fidelización y nos da su consentimiento al tratamiento de los mismos para las finalidades que usted ha consentido en el formulario.

Nuestra política de privacidad describe cómo tratamos sus datos personales y cuáles son sus derechos como miembro registrado. El contenido de nuestra política de privacidad podrá ser modificado, y cualquier modificación se publicará en nuestro sitio web o en nuestras aplicaciones móviles. En caso de que se produzcan cambios significativos, se los notificaremos.

Podrá cancelar su participación en nuestro programa de fidelización o retirar sus consentimientos, en todo o en parte, en cualquier momento. Asimismo, nos reservamos el derecho de cancelar su cuenta en cualquier momento y por cualquier motivo sin previo aviso.

CreLab Retail Services Ltd, es el encargado del tratamiento de los datos, así como de las soluciones técnicas necesarias para ello y tiene un Director de Protección de Datos, con el cual podrá ponerse en contacto enviando un correo electrónico a safedata@thecrelab.com. CreLab Retail Services Ltd utiliza subcontratistas para el almacenamiento de datos y para obtener soluciones técnicas para el envío de SMS y correos electrónicos.

Los Encargados del Tratamiento tratan sus datos personales de conformidad con nuestras instrucciones y se les exige que aseguren de que se toman las medidas necesarias para tratar sus datos personales de forma segura, incluyendo la prohibición de compartir sus datos con terceros sin su consentimiento.

¿Qué datos personales recogemos? Recogemos los datos personales relativos a su participación en nuestro club de fidelización, y datos sobre cuándo utiliza nuestros otros

servicios digitales. Los datos recogidos podrán incluir: -número de teléfono móvil, - nombre, -fecha de nacimiento, -género, -dirección, -dirección de correo electrónico, -nombres y edades de hijos, -intereses y -cualesquiera otros datos que usted nos proporcione, o a los que podamos tener acceso a través de los diferentes servicios digitales que el programa de fidelización pone a su disposición. Entre los servicios podrán ser:

- Identificación digital para el uso y acceso a servicios, identificación para el acceso a ofertas y cupones,
- web, app y cualquier otro canal digital de comunicación,
- uso de servicios atendidos (Punto de atención al cliente, Ludoteca...),
- uso de servicios desatendidos (dispensadores, acceso a salas), y en general cualquier beneficio proveniente de la pertenencia al programa de fidelización.

Cuando utiliza nuestros servicios digitales, tales como apps, sitio web y cupones, recogemos y tratamos datos como su dirección IP, navegador y clase de sistema operativo, secciones visitadas, ubicación aproximada, el sitio web que usted visitó antes de entrar en nuestro sitio web, así como cualquier información proveniente del registro digital de la visita o uso. El uso de nuestros servicios digitales queda registrado a efectos de análisis estadístico.

Estos servicios digitales responden todos al mismo fin, tratado en este documento, y mismas condiciones de uso, tratado en el documento de condiciones de uso del programa de fidelización.

Es posible que utilicemos búsquedas de números de teléfono preexistentes en nuestro sistema para facilitar el proceso de registro. Usted es responsable de corregir cualquier error o dato incorrecto almacenado junto con su número de teléfono móvil.

Además, recogemos y tratamos datos de comportamiento relativos a su uso de cupones, ofertas, movimiento dentro del centro comercial mediante balizas o posicionamiento gps, y otras estadísticas basadas en su utilización de nuestras apps u otros servicios. Si el Programa de Fidelización contiene un programa de puntos, también recogemos y tratamos el histórico del programa de puntos (puntos obtenidos). Si el programa de puntos se basa en sus compras, también recogemos y almacenamos su histórico de transacciones.

Si el programa de Fidelización contiene un sistema de pago, recogemos y almacenamos su histórico de transacciones. En ningún momento almacenamos métodos de pago como tarjetas de crédito. Para ello, se utilizan servicios de pago online de reconocida solvencia cuya plataforma es la encargada de las transacciones y cumple con todos los requisitos de la normativa europea al respecto.

Únicamente recogemos los datos personales que consideramos necesarios para cumplir las finalidades del tratamiento, y procuramos asegurarnos de que los datos están actualizados y son correctos.

¿Para qué se utilizan los datos? La finalidad de la recogida de sus datos personales es asegurar la base necesaria para calcular u ofrecerle sus puntos o descuentos derivados de su participación en el Club de Fidelización.

Además, estos datos personales se recogen y tratan para darle el mejor servicio posible como miembro, es decir, para mantenerle informado sobre noticias, eventos, concursos, sorteos, nuevas aperturas, ofertas, y adaptarlo a usted y a sus preferencias. Personalizamos las ofertas para miembros, la información, el sitio web, las apps, la comunicación digital y los demás servicios y beneficios que ofrecemos. La Personalización y adaptación se realiza analizando los datos personales que usted ha proporcionado en combinación con, por ejemplo, el uso de ofertas para miembros en el pasado. Utilizamos estos datos, junto con nuestros modelos de segmentación, para enviarle campañas comerciales.

Asimismo, algunos de los canales digitales, como app o web y otros de nueva incorporación, podrán capturar información de su dispositivo para identificarle cuando acceda al centro, con el fin de obtener una mejor personalización de sus preferencias y hábitos de compra o visita. El uso de dicho canal digital implica la aceptación explícita de los términos indicados en este párrafo, por lo que si no está de acuerdo deberá cerrar la sesión en el programa de fidelización.

Sus datos personales y la información recogida se utilizarán para personalizar y enviarle contenido, información de interés, noticias o eventos dentro del centro comercial y ofertas de campañas comerciales por cualesquiera de los canales siguientes:

- Email
- Sms
- Push
- Llamadas automatizadas
- Cookies
- Puntos interactivos
- Wayfinders
- Servicios digitales
- Redes sociales
- Cualquier otro medio que pueda vincularse al programa de fidelización del centro

Para presentarle ofertas relevantes, también podremos recoger y utilizar datos analíticos, si ha consentido a los mismos, tales como tracking resultante de antenas wifi, beacons, mobile y gps.

Podrá darse de baja de nuestro Club de Fidelización, y retirar su consentimiento para recibir ofertas de marketing y de campañas comerciales en cualquier momento.

¿Qué datos compartimos con terceros? Con el objetivo de realizar mejoras en los servicios al cliente, analizar, comprender y conocer su comportamiento, compartimos datos con terceros. En cualquier caso, esos datos están previa y absolutamente anonimizados, por lo que no se compartirán datos que pudieran llevar a su identificación. Estos datos consisten principalmente en los resultados de la interacción con los servicios

y canales digitales del centro comercial, así como posicionamiento dentro del recinto mediante las diferentes técnicas existentes (wifi, beacons, gps, ...). Asimismo, podrán ser compartidos datos anónimos sobre información de gasto y consumo en las diferentes tiendas, así como estadísticas de preferencias según perfiles.

¿Durante cuanto tiempo se almacenan sus datos personales? Sus datos personales sólo se almacenan durante el tiempo que los necesitemos para prestarle nuestro servicio, o el plazo definido por la ley. Sus datos registrados se mantendrán durante todo el tiempo en el que participe en el Programa de Fidelización. Cuando se dé de baja del Club de Fidelización, sus datos personales serán borrados.

Podrán mantenerse datos anonimizados (que no puedan ser asociados a usted como persona física, y que por tanto ya no sean datos personales) a efectos estadísticos.

¿Cuáles son sus derechos? Según la Ley/Reglamento de Protección de Datos, usted tiene los siguientes derechos como miembro de nuestro Programa de Fidelización:

- **Derecho de acceso** -Tiene derecho a acceder a los datos personales suyos que tratamos.

- **Derecho de rectificación** -Tiene derecho a obtener la rectificación, sin retraso indebido, de cualquier dato personal suyo que sea inexacto

- **Derecho al olvido** -Tiene derecho a exigir la eliminación de todos sus datos personales

- **Derecho a restringir el tratamiento** -Tiene derecho a exigir que dejemos de tratar sus datos personales -

A al derecho a la portabilidad de sus datos -Tiene derecho a recibir los datos personales que tenemos sobre usted en un formato legible a máquina comúnmente utilizado

- **Derecho a retirar su/s consentimiento/s** -Podrá en todo momento retirar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales y a la utilización de sus datos para finalidades de marketing, en todo o en parte

- **Derecho de queja** -Tiene derecho a presentar una queja sobre nuestro tratamiento de sus datos personales a las autoridades de control. En ESPAÑA, esta es Agencia Española de Protección de Datos, y podrá encontrar sus datos de contacto en su sitio web. -

Derecho de información en caso de vulneración de datos personales -Se le notificará en caso de que una vulneración de datos personales implique probablemente un alto riesgo para los derechos y libertades de nuestros miembros. Para ejercer sus

derechos, podrá ponerse en contacto con nosotros en una de las siguientes direcciones:
atencionalcliente@cclosarcos.com

Si desea obtener más información, o hacer preguntas sobre el Programa de Fidelización, puede enviar un correo electrónico a: **atencionalcliente@cclosarcos.com**

Sobre las cookies

¿Qué es una cookie?

Como la mayoría de los sitios web y apps, nuestro sitio web y app utiliza cookies. Cookies son pequeños archivos de texto almacenados en su ordenador. Puede describirse una cookie como una tarjeta de identificación, que no puede ejecutar código informático ni transmitir software malicioso. Las cookies sólo son para usted, y únicamente podrán verse por el host del que parten. Podrá desactivar en cualquier momento el envío de cookies cambiando la configuración de su navegador.

Las cookies se utilizan para recoger información con el fin de optimizar los anuncios y las ofertas. La información que recogemos a través de las cookies no se almacena junto con sus datos personales ni su histórico de transacciones. Únicamente se utiliza para mostrar anuncios y/u ofertas especialmente dirigidas y adaptadas a usted mediante análisis clickstream. Nuestro objetivo es proporcionarle una experiencia en la que los anuncios que se le muestren estén adaptados a sus gustos y preferencias.

Anuncios digitales En nuestro sitio web y app se le solicitará su consentimiento para el uso de cookies. Si consiente, almacenaremos cookies cuando usted utilice los servicios digitales. La lista de cookies estará disponible en su navegador cuando usted visite nuestro sitio web.

Utilizamos sus datos personales para mejorar nuestros anuncios digitales. Al dar su consentimiento y crear un perfil, usted acepta anuncios especialmente dirigidos, a través de anuncios programáticos o redes sociales. También podremos utilizar sus datos personales para encontrar perfiles parecidos a través de decisiones automáticas.

Terceros Nos reservamos el derecho a utilizar terceros proveedores que nos ayuden a tratar la información generada por las cookies, incluyendo para finalidades de marketing. Un ejemplo de estos terceros proveedores es AdForm. Nuestras soluciones digitales podrían contener anuncios de o enlaces a terceros.

También podremos usar terceros proveedores para analizar el uso de las aplicaciones móviles de nuestro programa de Fidelización. El uso de estos análisis nos da la capacidad de observar las interacciones entre usuarios en la app, como, por ejemplo, el número de usuarios que hayan hecho clic en un artículo de un menú, el número de usuarios nuevos

y de usuarios existentes, la frecuencia de uso, etc. Los datos se utilizan para optimizar ofertas y mejorar la experiencia de los usuarios en las apps, así como para analizar qué actividades generan el uso de la app.

Enlaces Nuestro sitio web, app y demás servicios digitales podrán incluir enlaces a sitios web que no controlamos. No se nos puede hacer responsables de su privacidad o del contenido de estos sitios web, pero los enlaces se ofrecen para que nuestros visitantes tengan capacidad de encontrar más información sobre ciertos temas.