

Nuestra visión sobre la Privacidad

En The Body Shop sabemos que la protección de tu información personal es un principio muy importante para ganarnos tu confianza y mantener una buena relación con nuestros clientes. Nos tomamos muy en serio la protección de tu información personal.

Este Aviso de Privacidad explica qué datos personales recogemos, cómo y por qué usamos esa información, a quién revelamos tus datos y cómo protegemos tu privacidad.

Te pedimos que dediques tiempo a leer y entender este aviso detenidamente.

1. Sobre este Aviso de Privacidad

1.1 A efectos de este Aviso de Privacidad, "nosotros" y "nuestro/a/os/as" significa The Body Shop España, S.A.U. y "tú", "tus", "ti" y "tuyo/a/os/as" significa el individuo.

1.2 Este Aviso de Privacidad explica qué información personal recogemos sobre ti, como y por qué la usamos, a quién se la revelamos y cómo protegemos tu privacidad. También establece tus derechos en relación con tu información personal.

1.3 Este Aviso de Privacidad complementa cualesquiera Términos y Condiciones online relevantes en cuanto a Ventas, Términos de Uso y otros avisos sobre el uso de tu información personal.

2. ¿Quién es responsable de tu Información Personal?

2.1 Nosotros somos The Body Shop España, S.A.U., una empresa con sede en calle, Goya, 69, bajo, 28001, Madrid. A efectos de la legislación de protección de datos aplicable, nosotros somos el «responsable de tratamiento de datos». El «responsable de tratamiento de datos» es un término legal que describe a la persona o entidad que controla el tratamiento de tu información personal.

2.2 Al proporcionarnos tu información personal, das tu consentimiento para que recojamos, usemos o procesemos (incluyendo revelar) tu información personal de la forma y para los fines establecidos en este Aviso de Privacidad.

3. ¿Cuándo recogemos tu Información Personal?

3.1 Recibimos tu información personal a través de una serie de medios y canales, que incluyen nuestras tiendas, nuestros programas de fidelización de clientes, a través de internet (como a través de nuestros sitios web de venta y sitios web de información o a través de nuestra aplicación para dispositivos móviles) o a través de nuestras redes sociales.

3.2 También recibimos tus comunicaciones a través de correo postal, correo electrónico, teléfono, fax o mensajes de texto a través de tu móvil aunque preferimos comunicarnos contigo a través del correo electrónico, ya que este medio tiene un impacto menor en el medio ambiente. Esas comunicaciones pueden consistir en enviarte información o recibir información tuya.

3.3 Estos son algunos ejemplos de cómo puedes estar proporcionando tu información personal:

(a) enviándonos emails y mensajes de texto

(b) interactuando con nosotros en plataformas de redes sociales (por ejemplo, cuando haces clic en «me gusta» a una de nuestras publicaciones o dejas un comentario en unas de nuestras publicaciones)

(c) añadiendo ofertas, promociones o productos a tu cesta en nuestro sitio web

(d) hablando con nosotros en una de nuestras tiendas, hablando con nosotros por teléfono o a través de la función de «mensajes» en nuestra aplicación para dispositivos móviles (por ejemplo, cuando nos haces una pregunta sobre nuestros productos, solicitas una devolución o haces una queja)

(e) creando una cuenta en nuestro sitio web o en nuestra aplicación para dispositivos móviles (por ejemplo, cuando nos proporcionas tu información de contacto y tus preferencias o intereses).

3.4 Limitamos la cantidad y el tipo de información que recogemos a la necesaria para los fines para los que la recogemos.

3.5 Aunque los detalles exactos de la información personal que recogemos varían según los fines específicos para los que la recogemos, normalmente recogemos la siguiente información personal sobre ti o relativa a ti:

(a) nombre

(b) dirección

(c) número(s) de teléfono

(d) fecha de nacimiento

(e) dirección de correo electrónico

(f) número de tarjeta de crédito

(g) sexo

(h) preferencias de idioma

(i) preferencias de categoría de productos

(j) número de Documento Nacional de Identidad o número de seguridad social

4. ¿Cómo usamos tu Información Personal?

4.1 Recogemos tu información personal para los siguientes fines:

¿Por qué podríamos usar tu Información Personal?	¿Cómo usamos tu Información Personal con este fin?	¿Cuál es la base jurídica que nos permite procesar tu información personal de esta manera?
Para procesar tus pagos, para protegerte a ti y a The Body Shop ante transacciones fraudulentas, y para fines de protección de nuestros beneficios.	Podríamos tener que procesar tu información personal para procesar tus pagos, para protegerte a ti y a The Body Shop ante transacciones fraudulentas, y para fines de protección de nuestros beneficios.	Es nuestro interés legítimo procesar información personal para mantener tus pagos seguros, para fines de protección de nuestros beneficios, y como sea necesario para cumplir nuestro contrato contigo.
Para garantizar que te presentamos el contenido de nuestro sitio web de la manera más efectiva en tu ordenador.	En algunas ocasiones podemos usar tu información personal (como tu dirección de IP) para medir el uso que haces de nuestro sitio web y para evaluar la efectividad de nuestro sitio web y mejorar el contenido del mismo. También podemos adaptar nuestros servicios a ti en base a tu perfil e intereses o productos que pensamos que te pueden gustar	Cuando proceda, te pediremos tu consentimiento para usar cookies antes de continuar. Si no solicitamos el consentimiento para las comunicaciones de marketing o las cookies, entonces estamos procesando la información personal en nuestros intereses legítimos para adaptar los servicios y mejorar el compromiso contigo.
Para proporcionarte bienes y servicios.	Podríamos tener que usar tu información personal para cumplir con nuestras obligaciones contractuales	Necesitamos usar tu información personal de esta forma para cumplir con nuestras obligaciones

	contigo (p. ej.: si has comprado uno de nuestros productos).	legales y/o contractuales contigo.
Para hacer promoción directa, con tu permiso.	Necesitamos usar tu información de contacto (p. ej.: tu dirección de correo electrónico, dirección de correo postal o número de teléfono) para proporcionarte información que hayas pedido o que pensemos que te podría interesar. Basándonos en lo que sabemos sobre ti, tus preferencias y la actividad en nuestro sitio web, podemos adaptar las comunicaciones de marketing a ti.	Te pediremos consentimiento previo explícito antes de enviarte comunicaciones de marketing.
Para entender y analizar nuestras ventas, y tus necesidades y preferencias	Podríamos usar tu información, como tu localización geográfica, los beneficios que buscas en nuestros productos o servicios para ayudarnos a realizar investigaciones de mercado basadas en tendencias y factores comunes que nos permitan desarrollar, mejorar, promocionar y proporcionar productos y servicios que se adapten a tus necesidades	Es nuestro interés legítimo procesar información personal para desarrollar, mejorar, promocionar y proporcionarte productos y servicios.
Para permitirte participar en nuestras promociones y concursos	Necesitamos usar tu información de contacto (p. ej.: tu dirección de correo electrónico, tu número de teléfono o tu dirección de correo postal) para asegurarnos de que recibes	Necesitamos usar tu información personal de esta forma para cumplir con nuestras obligaciones legales y/o contractuales contigo.

	todos los beneficios a los que tienes derecho.	
Para permitirte participar en nuestras campañas, peticiones y actividades relacionadas con nuestros valores.	Necesitamos usar tu información de contacto (p. ej.: tu dirección de correo electrónico, tu número de teléfono o tu dirección de correo postal) para documentar tu participación en campañas, peticiones y actividades.	Es nuestro interés legítimo procesar información personal para documentar tu participación en campañas, peticiones y actividades.
Para permitirte participar en nuestros estudios de clientes y grupos focales	Podríamos necesitar usar tu información personal (p. ej.: tu edad, tu sexo y/o tu localización geográfica) para ayudarnos a realizar investigaciones de mercado basadas en tendencias y factores comunes que nos permitan desarrollar, mejorar, promocionar y proporcionar productos y servicios que se adapten a tus necesidades	Es nuestro interés legítimo procesar información personal para desarrollar, mejorar, promocionar y proporcionarte productos y servicios.
Para tramitar cambios o devoluciones de productos.	Necesitamos usar tu información personal para cumplir con nuestras obligaciones contractuales contigo (p. ej.: si has comprado uno de nuestros productos)	Necesitamos usar tu información personal de esta forma para cumplir con nuestras obligaciones legales y/o contractuales contigo.
Para recoger tus opiniones	Podríamos recoger tu información personal cuando recojamos tus opiniones sobre nuestros productos, nuestro sitio web, sobre nuestras aplicaciones para móviles y sobre otras actividades.	Es nuestro interés legítimo procesar información personal para desarrollar, mejorar, promocionar y proporcionarte productos y servicios.

Para responder a peticiones de información o reclamaciones	Necesitamos usar tu información personal para responder a las peticiones de información o reclamaciones que nos envíes.	Necesitamos usar tu información personal de esta forma para cumplir con nuestras obligaciones legales y/o contractuales contigo.
Para permitirte participar en nuestros programas de fidelización de clientes y gestionar tu pertenencia a estos programas	Necesitamos usar tu información de contacto (p. ej.: tu dirección de correo electrónico, tu número de teléfono, tu dirección de correo postal y/o tu fecha de nacimiento) para asegurarnos de que recibes todos los beneficios a los que tienes derecho como miembro de nuestro programa de fidelización (como p. ej.: para enviarte un vale por tu cumpleaños).	Es nuestro interés legítimo procesar información personal para desarrollar, mejorar, promocionar y proporcionarte productos y servicios
Para desarrollar productos y servicios	Usaremos tu información personal en caso de reacciones adversas a nuestros productos o innovaciones en nuestros productos.	Es nuestro interés legítimo procesar información personal para desarrollar, mejorar, promocionar y proporcionarte productos y servicios.

4.2 Generalmente, guardamos tu información personal durante el tiempo que sea necesario para mantener la relación con el cliente y para proporcionarte servicios. Hay otras razones por las que podríamos guardar tu información personal durante un periodo de tiempo mayor como razones legales o reglamentarias. Sin embargo, si decides optar voluntariamente por recibir nuestras comunicaciones, guardaremos tu información personal durante el tiempo que sea necesario (con fines de marketing directo) a menos que revoques tu consentimiento. Si quieres revocar tu consentimiento o cancelar tu suscripción a nuestros materiales de marketing, ponte en contacto con nosotros como se explica en la comunicación de marketing pertinente.

4.3 Podríamos revelar tu información personal si la legislación así lo requiriese o si lo requiriese una autoridad competente. Asimismo, podríamos revelar tu información para cumplir con nuestras obligaciones legales como en el caso de que tengas una reacción adversa a nuestros productos.

5. Compartir tu Información Personal

5.1 Podríamos compartir tu información personal con otras empresas o sub-franquiados de The Body Shop. También la podríamos compartir con terceros si éstos adquiriesen The Body Shop. La base legal para compartir tu información personal se establecerá en el momento oportuno basándonos en el propósito del tratamiento de datos.

5.2 Podríamos usar otras empresas, agentes o contratistas seleccionados cuidadosamente para prestar servicios en nuestro nombre o para ayudarnos a proporcionarte nuestros servicios. Podríamos compartir tu información personal con entidades sin ánimo de lucro y otras organizaciones con fines benéficos y para peticiones.

5.3 Si ya eres cliente de The Body Shop, podríamos compartir tu información personal con empresas cuidadosamente seleccionadas que realicen actividades de marketing en nuestro nombre con fines de marketing directo, ya que tenemos un interés legítimo en enviarte comunicaciones de marketing.

5.4 Si no quieres que usemos tu información personal con estos fines, o que pasemos tu información personal a terceros con fines de marketing, por favor, ponerse en contacto con nosotros.

5.5 Si nos das tu consentimiento expreso para recibir estas comunicaciones, puedes cancelar tu suscripción en cualquier momento poniéndote en contacto con nosotros de la manera que se indica en la comunicación de marketing relevante.

5.6 Si transfiriésemos tu información personal a estas organizaciones, implementaremos las medidas y controles necesarios para proteger tu información personal, como acuerdos de transferencia de datos de acuerdo con la legislación vigente.

5.7 Solo usaremos tu información personal con los fines que se hayan especificado, según sea apropiado, antes de su uso, cuando el tratamiento de tu información personal sea necesario para cumplir con un contrato del que seas parte, para tomar los pasos necesarios por petición tuya antes de celebrar un contrato, o cuando sea necesario procesar tu información personal con otros fines legales.

6. Cómo revocar tu consentimiento

6.1 Puedes revocar tu consentimiento en cualquier momento a la recogida, uso, revelación o tratamiento de tu información personal (i) poniéndote en contacto con nosotros usando los datos de contactos al final de esta página, o (ii) escribiéndonos de la forma prescrita (por correo electrónico o postal, por mensaje de texto, etc.), como se indique en las comunicaciones que te enviemos, o en los formularios relevantes que firmes (p. ej.: para nuestro programa de fidelización de clientes). Si tienes dudas o preguntas sobre la cancelación de tu suscripción ponte en contacto con nosotros usando la información de contacto al final de esta página.

6.2 Si optas voluntariamente por recibir nuestras comunicaciones de marketing al hacerte miembro de nuestro programa de fidelización y decides dejar de ser miembro del programa, esto no supone una petición automática de cancelación de tu suscripción o retirada de tu consentimiento y entendemos que seguimos teniendo tu consentimiento para enviarte marketing directo a menos que canceles tu suscripción o revoques tu consentimiento de forma explícita del programa de fidelización.

7. Corrección de tu Información Personal

7.1 Guardamos tu información personal de la forma más correcta, completa y actualizada necesaria, teniendo en cuenta su uso y los intereses de nuestros clientes.

7.2 Es tu responsabilidad informarnos de los cambios en tu información personal y garantizar que dicha información es correcta y está actualizada.

8. Tus derechos

8.1 Tienes el derecho de:

(a) acceder a tu información personal

(b) solicitar la rectificación de tu información personal

(c) solicitar la portabilidad de tu información personal

(d) solicitar la limitación de tratamiento de tu información personal

(e) oponerte al tratamiento de tu información personal

(f) solicitar la supresión de tu información personal y

(g) si has dado tu consentimiento para el tratamiento de tu información personal, tienes el derecho a revocar ese consentimiento en cualquier momento.

8.2 Si consideras que se ha incumplido alguno de tus derechos o que tu información personal se ha puesto en riesgo, tienes el derecho de solicitar que se corrija la situación. Si quieres ejercer alguno de tus derechos, ponte en contacto con nosotros usando la información de contacto que aparece más abajo.

8.3 Nos comprometemos a investigar todas las reclamaciones y a tomar las medidas apropiadas para solucionar cuestiones problemáticas, incluyendo, si fuese necesario, modificar nuestras políticas y prácticas.

8.4 Si no recibes una respuesta satisfactoria por nuestra parte, tienes el derecho de presentar una reclamación ante las autoridades competentes.

9. Fecha de entrada en vigor y cambios a este Aviso de Privacidad

9.1 Este Aviso de Privacidad fue actualizado por última vez el 30 de octubre de 2024

9.2 Nos reservamos el derecho de modificar este Aviso de Privacidad en cualquier momento. Si decidiésemos cambiar este Aviso de Privacidad, te notificaremos los cambios y publicaremos cualquier cambio en las páginas de Internet relevante.

9.3 Si, en un momento determinado, decidimos que queremos usar tu información personal con fines diferentes a los establecidos en este Aviso de Privacidad, con fines adicionales a los establecidos en este Aviso de Privacidad o con fines diferentes a los establecidos en el momento en el que recogemos tu información personal (o con fines compatibles con los fines originales), te lo notificaremos. Si la legislación requiere tu consentimiento para hacer uso de tus datos, solo haremos uso de tus datos con los fines para los que hayas dado tu consentimiento.

10. ¿Cómo mantenemos tu Información Personal segura?

10.1 Protegemos tu información personal ante robo o pérdida, acceso no autorizado, divulgación, copia, uso o modificación con mecanismos de seguridad apropiados conforme a la sensibilidad de la información personal, independientemente del formato en el que se guarde.

10.2 Usamos varios métodos administrativos, técnicos y físicos para proteger tu información personal. Esos métodos incluyen:

(a) medidas físicas: archivadores con cerradura, restricciones de acceso a oficinas, y empresas de sistemas de alarmas.

(b) herramientas técnicas: encriptación de contraseñas, uso de buenas prácticas generales de la industria.

(c) controles en la organización: acuerdos de confidencialidad, accesos limitados en base a quien necesita la información, formación de personal y habilitaciones de seguridad.

10.3 La seguridad online también es una prioridad. Implementamos medidas de seguridad como herramientas de encriptación y autenticación para proteger tu información personal ante usos no autorizados. Utilizamos firewalls para proteger nuestros servidores y nuestra red frente usuarios no autorizados que intenten acceder a y manipular archivos y otra información que guardamos.

10.4 Los pagos se procesan de forma segura usando software proporcionado por un proveedor externo.

10.5 Los pagos realizados a través de nuestro sitio web o de nuestra aplicación para dispositivos móviles se procesan de forma segura usando software proporcionado por un proveedor externo.

11. Temas específicos de Internet

11.1 Enlaces a otros sitios web

(a) El sitio web o cualquiera de nuestros otros sitios web puede contener enlaces a sitios web propiedad o operados por terceros o a recursos de Internet. Cuando haces clic en uno de esos enlaces está contactando con otro sitio web o recurso de Internet. No asumimos ningún tipo de responsabilidad o control de esos sitios web o recursos de internet o recogida o tratamiento de tu información personal en esos sitios webs o recursos de internet.

(b) Te recomendamos que leas las políticas de privacidad de esos sitios web para saber cómo recogen y tratan tu información personal.

11.2 Cookies y Web Beacons

(a) Nuestro sitio web hace uso de cookies así como de web beacons. Una cookie es un pequeño fragmento de datos (archivo de texto) que un sitio web - cuando es visitado por un usuario - pide a su navegador que almacene en su dispositivo para recordar información sobre ti, como tu preferencia de idioma o información de inicio de sesión. Esas cookies son establecidas por nosotros y se llaman cookies de primera mano. También utilizamos cookies de terceros, que son cookies de un dominio diferente al del sitio web que estás visitando, para nuestros fines publicitarios y de marketing. Más específicamente, utilizamos cookies y otras tecnologías de seguimiento para los siguientes fines:

Cookies necesarias

Estas cookies son necesarias para el funcionamiento de la página web y no pueden desactivarse en nuestros sistemas. Por lo general, sólo se establecen en respuesta a acciones realizadas por ti que equivalen a una solicitud de servicios, como establecer tus preferencias de privacidad, iniciar sesión o rellenar formularios. Puede configurar su navegador para que bloquee o le avise sobre estas cookies, pero algunas partes del sitio no funcionarán. Estas cookies no almacenan ninguna información personal identificable.

Cookies de desempeño

Estas cookies nos permiten contar las visitas y las fuentes de tráfico para medir y mejorar el desempeño en nuestra página web. Nos ayudan a saber qué páginas son las más y las menos populares y ver cómo los visitantes navegan por la página web. Toda la información que recogen estas cookies es agregada y, por lo tanto, anónima. Si no permites estas cookies no sabremos cuando has visitado nuestra página web y no seremos capaces de monitorizar su desempeño.

Cookies funcionales

Estas cookies permiten a la página web proporcionar una mayor funcionalidad y personalización. Pueden ser programadas por nosotros o por terceros cuyos servicios hayamos añadido a nuestras páginas. Si no permites estas cookies, es posible que algunos o todos estos servicios no funcionen correctamente.

Cookies de publicidad comportamental

Estas cookies pueden ser establecidas a través de nuestra página web por nuestros socios de publicidad. Pueden utilizarse para crear un perfil de tus intereses y mostrarte publicidad relevante en otras páginas web. No se almacenan información personal directamente sino que están basadas en identificar únicamente tu navegador y tu dispositivo de internet. Si no permites estas cookies, experimentarás una publicidad menos personalizada.

Cookies de redes sociales

Estas cookies son establecidas por una serie de servicios de redes sociales que hemos añadido al sitio para permitirte compartir nuestro contenido con tus amigos y redes. Son capaces de seguir a tu navegador a través de otras páginas web y crear un perfil de tus intereses. Esto puede impactar el contenido y los mensajes que ves en otras páginas web que visites. Si no permites estas cookies podrías no ser capaz de utilizar o ver estas herramientas para compartir.

(b) Puedes rechazar las cookies, pero el uso que hagas del sitio web podría verse afectado así como la posibilidad de acceder a ciertas herramientas del sitio web o realizar transacciones y contenido o publicidad a medida.

(c) Si optas por rechazar la publicidad basada en tus intereses, podrías seguir viendo publicidad online pero ésta no será personalizada según tus intereses.

(d) Tags/Beacons de seguimiento: Cada página en nuestros sitios web contiene beacons de seguimiento/pixels de seguimiento que nos permiten seguir tu progreso a través de las diferentes páginas de nuestro sitio web. Esta información se agrega (se despersonaliza) antes de ser analizada.

(e) Píxeles/etiquetas en los correos electrónicos: Cuando reciba nuestros correos electrónicos de marketing, éstos contendrán píxeles u otros dispositivos para determinar si tu dirección de correo electrónico es exacta y nuestro correo electrónico ha sido abierto. Puedes retirar tu consentimiento para recibir estos correos electrónicos según lo establecido en este aviso de privacidad.

12. Menores

12.1 A menos que se indique lo contrario, nuestro sitio web y aplicaciones para dispositivos móviles no están dirigidas a un público infantil. Los productos que tenemos en venta en nuestro sitio web y aplicación para dispositivos móviles están dirigidos a adultos. No recogemos información personal de menores de forma intencionada.

13. Cómo ponerse en contacto con nosotros

13.1 Si tienes preguntas o dudas sobre este Aviso de Privacidad o sobre los datos que recogemos, ponte en contacto con nosotros a través de:

(a) Correo electrónico: A la dirección de correo electrónico de atención al cliente: Atencionalcliente@thebodyshop.es

(b) Por correo postal: Privacy Notice Enquiries, Legal Department, The Body Shop España, S.A.U., Calle Goya, 69, bajo, 28001, Madrid.

13.2 Te recordamos que no debes enviar por medios no encriptados (como correo electrónico) información confidencial como contraseñas, información de tarjetas de crédito, etc.