

Política de Privacidad LEROY MERLIN España, S.L.U.

El acceso, desde nuestras tiendas físicas o establecimientos, canales telefónicos y desde la presente web www.leroymerlin.es o Tienda Online (en adelante, el “Portal”), a determinadas áreas, servicios y productos, contenidos y/o recursos de LEROY MERLIN ESPAÑA, S.L.U. (en adelante, “LEROY MERLIN”) únicamente será factible mediante la previa puesta a disposición, por parte de los clientes y usuarios interesados de LEROY MERLIN (en adelante, se denominará individualmente como “Usuario” y, conjunta e indistintamente, como “Usuarios”), de datos de carácter personal. En estos casos, el Usuario deberá facilitar ciertos datos de carácter personal que serán objeto de tratamiento automatizado o no por parte de LEROY MERLIN como Responsable de Tratamiento debidamente identificado en la “**Información básica sobre protección de datos**” correspondiente a cada recogida de datos, y de acuerdo con las finalidades y condiciones que en esa respectiva Información básica se establecen e, igualmente, de conformidad con lo estipulado en la presente Política de Privacidad (en lo sucesivo e indistintamente se denominará todo ello, la “**Política de Privacidad**” o la “**Información adicional sobre protección de datos**”).

LEROY MERLIN almacena los datos del dispositivo de conexión que el Usuario utiliza para acceder a los servicios ofrecidos en el Portal. En este sentido cuando acceda al Portal, el sistema donde el mismo está alojado reconoce automáticamente la dirección IP de su dispositivo, información sobre su dispositivo, como su conexión a Internet, su tipo de navegador, la versión y el sistema operativo y el tipo de dispositivo, el día y la hora a la que ha entrado, a la que se ha desconectado, y por qué partes de nuestro Portal se ha movido (*clickstream*). Es necesario que nuestro sistema conozca estos datos de su dispositivo porque tiene que poder comunicarse con él para enviarle lo que le pida a través de su navegador y pueda verlo en su pantalla. Asimismo, y con motivo de poder analizar la usabilidad y calidad del Portal, informamos a nuestros Usuarios de que sus datos de navegación podrán ser tratados por LEROY MERLIN para fines analíticos y estadísticos, entender la forma en la que los usuarios interactúan con nuestro Portal y así ser capaces de introducir mejoras en la misma, así como para atender las sugerencias de mejora que como Usuario puedas remitirnos.

Ni nuestro sistema ni nosotros mismos podemos conocer sus datos personales, como por ejemplo nombre, dirección, teléfono, etc., si no ha sido usted mismo quien nos los ha proporcionado.

El sistema donde se encuentra alojado nuestro Portal utiliza cookies para facilitar la navegación de los Usuarios y con fines estadísticos. [Ver la política de cookies de LEROY MERLIN.](#)

LEROY MERLIN manifiesta su compromiso de cumplir con la legislación vigente en cada momento en materia de protección de datos y respetar los valores y principios de transparencia y lealtad.

El Usuario acepta expresamente la inclusión de los datos facilitados a través de las diferentes vías habilitadas para tal fin y en las formas que se indican en la presente Política de Privacidad, así como en la correspondiente y respectiva “Información básica sobre protección de datos”, en uno o varios tratamientos, automatizados o no, de datos de carácter personal de los que LEROY MERLIN es responsable de tratamiento.

Durante el proceso de recogida de los datos, el Usuario será informado de qué datos tiene que facilitar de forma obligatoria para acceder a las áreas, servicios y productos, contenidos.

LEROY MERLIN se reserva el derecho a modificar, adaptar o actualizar la presente Política de Privacidad, así como la “Información básica sobre protección de datos”, en todo momento y con una antelación razonable, al objeto de adaptarla a los cambios legislativos, judiciales o jurisprudenciales que puedan afectarla, así como a las prácticas de la industria. Sin perjuicio de lo antedicho, cuando dichas modificaciones, alteraciones y/o actualizaciones conlleven o supongan un cambio sustancial en el tratamiento de sus datos de carácter personal se les informará debidamente y, en su caso, se les recabará el consentimiento para el nuevo tratamiento.

El Usuario declara bajo su responsabilidad y garantiza que los datos que facilita a LEROY MERLIN son ciertos, excelsos, correctos y que pertenecen a su persona. En este sentido, será de obligación de los Usuarios el mantener actualizados las informaciones y datos de tal forma que correspondan con la realidad en cada momento. Cualquier manifestación falsa o inexacta que se produzca como consecuencia de las informaciones y datos manifestados así como los perjuicios que tal información pudiera causar, será responsabilidad directa de los usuarios.

- **¿Quién es el Responsable del Tratamiento de sus datos?**

Identidad: LEROY MERLIN España, S.L.U.

C.I.F.: B-84.81.84.42

Dirección: Avenida de la Vega, núm. 2, Alcobendas (Madrid)

Correo electrónico: tecomunicamos@leroymerlin.es

Contacto DPD: privacidad@leroymerlin.es

- **¿Con qué finalidades tratamos sus datos de carácter personal?**

La finalidad del tratamiento de los datos personales de los Usuarios recabados mediante las diferentes vías habilitadas en el Portal, a saber, el formulario “Mi Compra”, formularios de “Contacto” (“Centro de ayuda ¿En qué podemos ayudarte?”), formulario “Flashes en tu mail”, formulario “Portal de Empleo” y formulario “HAC”; como consecuencia de la navegación por el Portal; mediante los diferentes formularios y documentos habilitados en las tiendas físicas de LEROY MERLIN, como por ejemplo, los presupuestos, los boletines de venta, los pedidos cliente y otros actos de ventas, instalaciones, mediciones, extensiones de garantías, condiciones generales de servicio, devoluciones, hojas de manifestaciones para la gestión de siniestros e incidencias, hojas de seguimiento de devoluciones, finiquitos, te escuchamos, gestión de aires acondicionados (raee), cartas de porte, etc. (todo ello, “Canal Tienda Física”), mediante los canales habilitados de Atención al Cliente (“Canales de Atención al Cliente”), así como mediante los sistemas de videovigilancia instalados en las tiendas físicas de LEROY MERLIN (Canal “Videovigilancia”) será la descrita, en cada caso, en la “Información básica sobre protección de datos” correspondiente, a saber:

- **FORMULARIO “MI COMPRA”:** La finalidad del tratamiento de los datos personales será gestionar, prestar, ejecutar y valorar la compra de productos y servicios solicitados, así como gestionar y prestar los servicios en los que el Usuario se haya registrado, en particular mantener relaciones comerciales con los Usuarios interesados, así como la mejora y ampliación de dichos servicios.
- **FORMULARIOS “CONTACTO”:** La finalidad del tratamiento de los datos personales será dar contestación a la solicitud de información realizada a través de nuestros formularios de contacto (“Centro de ayuda ¿En qué podemos ayudarte?”), habilitados a tal efecto en nuestro Portal.
- **FORMULARIO “NEWSLETTER”:** La finalidad del tratamiento de los datos personales será la comunicación y realización, por medios electrónicos, de actividades promocionales, comerciales y publicitarias de su interés, relativas a productos y servicios (ofertas y ventas flash) comercializados bien las tiendas físicas, bien en la Tienda Online de LEROY MERLIN.
- **FORMULARIO “PORTAL DE EMPLEO”:** A los efectos particulares de que el Usuario sea o vaya a ser un potencial candidato a un puesto de trabajo en LEROY MERLIN, la finalidad del tratamiento de los datos personales proporcionados o enviados por dichos candidatos será la de valorar curriculum vitae y perfiles profesionales de los candidatos para participar en procesos y en eventos de selección y de formación de LEROY MERLIN, enviando y

recibiendo información a estos efectos, y poder cubrir las necesidades del personal de la empresa.

- **CANAL "PACK ESTRENA" Y "PACK RENUEVA"**: La finalidad del tratamiento será el poder gestionar, tramitar, desarrollar, informar y mejorar sus procesos y proyectos de acondicionamiento del hogar, relativos al Pack "Estrena tu Casa" y "Pack Renueva tu Casa", como socio del Club Leroy Merlin.
- **FORMULARIO "HAC"**: La finalidad del tratamiento de los datos será para registrarse en el configurador de cocinas 3D HAC a fin de facilitar y ayudar en la compra de cocinas.
- **CANAL "TIENDA FÍSICA"**: Gestionar, prestar, valorar y ejecutar los servicios y productos asociados a su "Ficha Cliente" encomendados o solicitados, a través de diferentes formularios y documentos de nuestras tiendas físicas, como son, a título enunciativo y no limitativo, los presupuestos, los boletines de venta, los pedidos cliente, y otros actos de ventas, instalaciones, mediciones, extensiones de garantías, condiciones generales de servicio, devoluciones, te escuchamos, hojas de seguimiento de devoluciones (productos olvidados), finiquitos, gestión de aires acondicionados (raee), cartas de porte, dísticos, formularios de instalación directa, hoja de reparaciones, formulario doble de la diferencia, hoja de manifestación de incidencias, etc., con la pertinente gestión del grado de satisfacción de nuestros clientes por los productos vendidos y los servicios prestados y asociados a su correspondiente compra o Ficha Cliente -como por ejemplo la financiación concedida para la adquisición de nuestros productos y servicios-, así como, gestionar, tramitar y ejecutar las incidencias y siniestros acaecidos en nuestras tiendas físicas, incluyendo en este supuesto la categoría especialmente protegida de "datos de salud" de nuestros clientes.
- **CANALES DE "ATENCIÓN AL CLIENTE"**: Gestionar cualquier solicitud de información, comentario, sugerencia, duda, queja o reclamación relacionada con los servicios y productos de LEROY MERLIN trasladada al Servicio de Atención al Cliente ("RCO") por cualquier medio, incluido el telefónico.
- **CANAL "VIDEOVIGILANCIA"**: El sistema de videovigilancia instalado en las instalaciones de LEROY MERLIN se utiliza para salvaguardar la seguridad de los clientes y trabajadores de la tienda/centro de trabajo, así como para acometer una supervisión sobre las obligaciones laborales de los trabajadores de LEROY MERLIN, derivadas de su relación laboral con la empresa.

LEROY MERLIN se compromete a respetar la confidencialidad de los datos personales facilitados por los Usuarios y a utilizarlos de acuerdo con la finalidad del tratamiento, así como a dar cumplimiento a su obligación de guardarlos y a adoptar todas las medidas para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la normativa de protección de datos. Esto no obstante, se informa al Usuario de que las referidas medidas de seguridad no son inquebrantables y/o invulnerables.

- **¿Cuál es el tiempo de conservación de sus datos?**

Los datos personales proporcionados por los Usuarios se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado. En caso de inactividad, LEROY MERLIN conservará los datos de carácter personal facilitados por los Usuarios por un período máximo de **cinco (5) años**, sin perjuicio de la posibilidad de ejercer sus derechos en los términos que se indican más adelante.

No obstante lo anterior, los datos recabados mediante el formulario “Portal de Empleo” serán conservados para actuales o futuros procesos de selección de LEROY MERLIN durante un periodo mínimo de **doce (12) meses** desde la última actualización proporcionada o enviada por los referidos candidatos.

En todo caso, el plazo de conservación de los datos vendrá marcado por la normativa mercantil, contable y fiscal u otra normativa vigente que establezca de manera obligatoria un plazo de conservación mayor a los anteriores.

- **¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

La base legal o legitimación para el tratamiento de los datos personales facilitados a través de del Portal, de nuestras tiendas físicas y/o a través de los diferentes canales de Atención al Cliente y Videovigilancia es el consentimiento expreso que se solicita al Usuario para cada una de las finalidades de tratamiento, el cumplimiento de sus excelsas expectativas, la ejecución de medidas precontractuales o de un contrato solicitado por el Usuario, así como el interés legítimo.

- **¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?**

Para cumplir con las finalidades indicadas en la Presente Política de Privacidad, es necesario que demos acceso a sus datos personales a terceros y/o Encargados del Tratamiento de LEROY MERLIN. LEROY MERLIN ha suscrito los correspondientes contratos de encargo de tratamiento con cada uno de los proveedores que prestan

servicios a LEROY MERLIN, con el objetivo de garantizar que dichos proveedores tratarán sus datos de conformidad con lo establecido en la legislación vigente.

- Grupo Adeo y Empresas del Grupo;
- Proveedores de servicios tecnológicos;
- Proveedores de servicios de logística, transporte y envío de mercancía;
- Proveedores de servicios relacionados con atención al cliente;
- Entidades de crédito, entidades financieras;
- Entidades de detección y prevención de fraude; y,
- Empresas de envío de comunicaciones, de marketing y publicidad, etc.

Igualmente, algunos de estos Encargados del Tratamiento están ubicados en territorios situados fuera del Espacio Económico Europeo (los países de la Unión Europea más Liechtenstein, Islandia y Noruega). Para ello, LEROY MERLIN adoptará las garantías adecuadas y siempre guardando la integridad y confidencialidad de sus datos. Algunos proveedores están certificados en el Escudo de Privacidad (<https://www.privacyshield.gov/welcome>), con otros, LEROY MERLIN ha firmado Cláusula Contractuales Tipo adaptadas por la Comisión Europea y el Escudo de Privacidad UE-EE.UU., como garantía de aquellas transferencias realizadas a países que no cuentan con una decisión de adecuación de la Comisión Europea (https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_en).

En cualquier caso, LEROY MERLIN no cederán datos a terceros, salvo autorización expresa u obligación o permiso legal.

- **¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?**

El Usuario podrá ejercer, respecto de los datos recabados en la forma prevista en la presente Política de Privacidad, los derechos reconocidos en la normativa de protección de datos y, en particular, los siguientes derechos, acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de los datos personales.

Los Usuarios interesados tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, los Usuarios podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso, LEROY MERLIN únicamente los conservará para el cumplimiento de obligaciones legales y administrativas, defensa de nuestros

intereses y derechos, así como para el ejercicio o la defensa de reclamaciones, sanciones y responsabilidades.

El Usuario, asimismo, tendrá la posibilidad de revocar en cualquier momento el consentimiento para cualquiera de los tratamientos para los que ha otorgado consentimiento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Los derechos referidos podrán ser ejercidos por el Usuario, indicando debidamente el motivo de su pretensión, mediante solicitud escrita y firmada dirigida a LEROY MERLIN ESPAÑA S.L.U., Departamento de Club LEROY MERLIN, Avda. de la Vega 2, 28108 Alcobendas-Madrid, o bien mediante el envío de un correo electrónico a la dirección tecomunicamos@leroymerlin.es. Las solicitudes enviadas por correo electrónico deberán realizarse desde la dirección de correo registrada por el solicitante. En todo caso, el Usuario, para ejercer los citados derechos y al objeto de ofrecer garantías de identificación del correspondiente solicitante, deberá acompañar a su solicitud copia de su Documento Nacional de Identidad o, en su caso, Número de Identificación de Extranjeros, en vigor.

Asimismo, si considera que sus datos han sido tratados de forma inadecuada, tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (C/ Jorge Juan, 6. 28001 – Madrid www.agpd.es).

Política de seguridad de la información

La Dirección de LEROY MERLIN, consciente de la importancia que tiene la seguridad de la información para el desarrollo de sus actividades y para aumentar la confianza de sus clientes y la imagen de la empresa, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información basado en la norma ISO/IEC 27001.

La Dirección de LEROY MERLIN se compromete a impulsar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información mediante el proceso de mejora continua, orientado a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de tal forma que las actividades de LEROY MERLIN se desarrollen de acuerdo con los requisitos de las partes interesadas, así como los legal o reglamentariamente establecidos.

En este sentido la Dirección de LEROY MERLIN se compromete a establecer unos criterios adecuados para evaluar los riesgos de seguridad de la información orientados a tratarlos y a minimizarlos hasta llevarlos a unos niveles aceptables; definir y revisar

los objetivos de seguridad de la información; dotar de los recursos necesarios para la correcta implantación y mejora del Sistema de Gestión; establecer los medios necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones y de los servicios prestados a nuestros clientes; realizar las labores de seguimiento, medición, análisis y mejora continua del sistema; así como, a fomentar e implementar las medidas adecuadas para que se lleve a cabo la formación, capacitación y concienciación de todo el personal en la Seguridad de la Información.

La presente política es de aplicación a todo el personal que trate con información de LEROY MERLIN, por lo que debe estar a disponible y comunicada a todas las partes interesadas y para ello se aprueba y publica en Madrid, a 19 de junio de 2019.