



## AVISO DE PRIVACIDAD

**El Palacio de Hierro, S.A. de C.V. (en adelante "El Palacio de Hierro")** con domicilio en Durango No. 230 Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700 será el responsable del tratamiento de sus datos personales.

Para cualquier duda relacionada con la protección de sus datos personales podrá contactar a nuestra Oficina de Privacidad de Datos en la dirección de correo electrónico [privacidaddedatos@ph.com.mx](mailto:privacidaddedatos@ph.com.mx).

## CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES SUJETAS AL TRATAMIENTO

Para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente aviso de privacidad, es necesario recabar y dar tratamiento a los siguientes datos personales:

- Datos de identificación;
- Datos de contacto;
- Datos de ubicación;
- Datos patrimoniales y/o financieros;
- Datos fiscales;
- Datos demográficos, incluyendo datos relativos a la ubicación geográfica del dispositivo que utilice para usar nuestros servicios;

ACEPTO

- Información generada por otros dispositivos conectados o utilizados (incluyendo su dirección IP y los datos de identificación de su dispositivo), datos relacionados con la navegación, datos sobre el uso y consumo de los servicios de internet desde su dispositivo, así como información relacionada con el uso de aplicaciones y servicios de terceros.
- Información que usted nos proporcione de manera voluntaria para la atención de quejas, reclamaciones o solicitudes de información.
- En el supuesto de que usted proporcione datos personales de terceros, usted deberá haber recabado previamente el consentimiento respectivo para que El Palacio de Hierro pueda dar tratamiento a los datos personales para los fines informados en este Aviso de Privacidad.

## TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

Le informamos que para efectos del presente Aviso de Privacidad no se tratarán datos personales sensibles.

## FINALIDADES PRIMARIAS

El Palacio de Hierro tratará sus datos personales para realizar las siguientes finalidades primarias: (i) Identificarle y/o registrarle como cliente o usuario de nuestro sitio web; (ii) Crear su cuenta para el Portal de El Palacio de Hierro; (iii) Acreditar su identidad y validar la veracidad y calidad de la información que usted nos proporciona; (iv) Actualizar nuestros sistemas y bases de datos; (v) Brindarle atención personal a través de distintos medios de comunicación electrónica como correo electrónico, teléfono, chat, entre otros; (vi) Realizar grabaciones de las comunicaciones que tengamos con usted; (vii) Procesar pedidos, compras, devoluciones, cambios físicos y/o sustitución de mercancía de acuerdo con los términos y condiciones de El Palacio de Hierro; (viii) Abonar puntos que usted acumule en ventas de El Palacio de Hierro; (ix) Llevar a cabo redenciones de puntos que usted tenga acumulados con su Tarjeta Palacio; (x) Ofrecerle diversas opciones de pago para que adquiera los productos que desea comprar; (xi) Realizar la entrega física de pedidos en la dirección que usted haya indicado y/o llevar a cabo la recolección de la mercancía, en caso de devolución; (xii) Procesar pagos y/o reembolsos según aplique de acuerdo con los términos y condiciones de El Palacio de Hierro; (xiii) Verificar que usted haya recibido la mercancía que solicitó; (xiv) Otorgarle beneficios y descuentos; (xv) Gestionar la emisión del cheque, en caso de reembolsos; (xvi) Emitir la factura correspondiente a su compra, en su caso; (xvii) Determinar si usted es apto para adquirir nuestros productos y servicios de crédito; (xviii) Cancelar su cuenta de usuario, pedidos, y/o servicios proporcionados por El Palacio de Hierro; (xix) Identificar sus hábitos y preferencias para ofrecerle nuestros productos y servicios; (xx) Llevar un histórico sobre sus compras y uso de nuestros servicios; (xxi) Identificar y prevenir posibles conductas ilícitas que pudieran significar una violación de las disposiciones legales vigentes; (xxii) Identificar actividades vulnerables y dar cumplimiento a las obligaciones previstas por la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita y demás normatividad aplicable; (xxiii) Realizar investigaciones internas y cumplir con políticas y procesos internos; (xxiv) Mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación de los servicios; (xxv) Realizar un registro del tiempo de sesión cuando usa nuestros servicios

atención a sus solicitudes de información, quejas o reclamaciones; (xxix) Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted; y (xxx) Dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades competentes en los casos legalmente previstos.

## FINALIDADES SECUNDARIAS

De manera adicional, si usted no se opone, El Palacio de Hierro podrá tratar sus datos personales para llevar a cabo alguna o todas las finalidades secundarias que se mencionan a continuación, mismas que nos permiten brindarle un mejor servicio: (i) Enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo y prospección comercial de carácter personalizado a través del ofrecimiento de bienes, servicios, promociones y/u ofertas de El Palacio de Hierro de acuerdo con sus intereses y preferencias de consumo, así como de otras marcas y/o denominaciones comerciales incluyendo el envío de comunicaciones a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes cortos, y demás medios de comunicación físicos, electrónicos y/o digitales; (ii) Realizar estadísticas, encuestas o estudios sobre hábitos de consumo y de mercado que tengan por finalidad evaluar la calidad de los servicios, bienes, productos y/o experiencia de compra; (iii) Invitarlo, conforme a las bases de participación, a nuestros eventos, concursos, sorteos, promociones y actividades, y contactarlo a través de distintos medios de comunicación físicos, electrónicos y/o digitales. Le informamos que, en el caso de que usted participe en dichas actividades, podrá ser necesario que El Palacio de Hierro trate su imagen personal a través de videos y/o fotografías, para su publicación, a través de distintos medios de difusión físicos, electrónicos y/o digitales. Asimismo, en caso de que usted resulte ganador de algún premio o se presente en alguna actividad realizada por nosotros, podremos tratar sus datos personales para realizar la entrega del premio que corresponda y documentar su participación en dicho evento; y (iv) Compartir sus perfiles y hábitos de consumo con nuestros socios comerciales para que éstos puedan contactarle y enviarle información de carácter publicitario, promocional y/o informativo que consideren de su interés y/o para que puedan valorar, conforme a sus procedimientos internos, si usted es susceptible de obtener el servicio que hubiere solicitado ante dicho tercero.

Las anteriores finalidades secundarias tienen como base de legitimación su consentimiento. Lo anterior quiere decir que usted en cualquier momento puede oponerse a cualquiera de ellas, o bien, revocar su consentimiento.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para alguna o todas las finalidades adicionales, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior al correo [privacidaddedatos@ph.com.mx](mailto:privacidaddedatos@ph.com.mx).

El Palacio de Hierro da tratamiento a sus datos personales con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted.

## TRANSFERENCIAS

El Palacio de Hierro podrá transferir sus datos personales, tanto a entidades nacionales como extranjeras, sin requerir de su consentimiento en los siguientes casos a:

- Empresas afiliadas, subsidiarias y/o entidades controladoras, nacionales o extranjeros, que operan bajo las mismas políticas internas en materia de protección de datos personales para dar cumplimiento a las finalidades informadas en este aviso de privacidad;
- Nuestros socios comerciales con los que tengamos celebrados contratos con el fin de prestar servicios de posventa, gestionar cuentas y registros de clientes, enviar comunicación relativa a productos o servicios que pueden ser de su interés, así como comunicaciones de marketing;
- Autoridades competentes en los casos previstos por la normatividad aplicable.

Si usted no se opone, El Palacio de Hierro podrá transferir sus datos personales a socios comerciales y/o terceros para que estas puedan contactarle y ofrecerle bienes y/o servicios que resulten de su interés, o bien, para que puedan determinar si usted es sujeto a adquirir los bienes y/o servicios que dichos socios comerciales y/o terceros ofrecen.

Si usted no desea que El Palacio de Hierro lleve a cabo la transferencia de referencia, por favor envíe un correo electrónico a [privacidaddedatos@ph.com.mx](mailto:privacidaddedatos@ph.com.mx). Usted podrá cambiar de opción en cualquier momento.

## MEDIOS PARA EJERCER DERECHOS ARCO Y REVOCAR EL CONSENTIMIENTO

Usted o su representante legal podrá ejercer cualquiera de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (en lo sucesivo “Derechos ARCO”), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales enviando un correo electrónico a nuestra Oficina de Privacidad de Datos a la dirección [privacidaddedatos@ph.com.mx](mailto:privacidaddedatos@ph.com.mx), acudiendo directamente al área de Atención a Clientes en cualquiera de nuestras sucursales; o bien, solicitándolo por escrito al domicilio ubicado en: Durango No. 230 Col. Roma, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, C.P. 06700 donde se le atenderá en tiempo y forma. Se le proporcionará una Solicitud para Ejercicio de Derechos ARCO (“Solicitud”) para que usted pueda ejercer su derecho.

Para que nuestra Oficina de Privacidad de Datos pueda darle seguimiento a su solicitud, usted o su representante legal deberá acreditar correctamente su identidad para lo cual es necesario que complete todos los campos indicados en el Formulario y lo acompañe con copia de alguna de las identificaciones oficiales vigentes que se señalan en el mismo.

En caso de que la información proporcionada sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, nuestra Oficina de Privacidad de Datos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez (10) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

Nuestra Oficina de Privacidad de Datos le comunicará la determinación adoptada, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, haga efectiva la misma dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a que se comunique la respuesta.

## OPCIONES Y MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

Usted podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales enviando su solicitud a nuestra Oficina de Privacidad de Datos a la dirección [privaciddedatos@ph.com.mx](mailto:privaciddedatos@ph.com.mx).

Los requisitos para acreditar su identidad, así como el procedimiento para atender su solicitud se registrarán por los mismos criterios señalados en el apartado anterior.

En caso de que su solicitud resulte procedente, nuestra Oficina de Privacidad de Datos lo registrará en el listado de exclusión propio de El Palacio de Hierro.

- [Guía de usuario para ejercer los derechos ARCO en El Palacio de Hierro S.A de C.V](#)
- [Formato de solicitud ARCO](#)
- [Formato de solicitud de revocación](#)

## PROTECCIÓN DE SU INFORMACIÓN PERSONAL

Al momento de comprar un producto se le solicitarán datos bancarios los cuales se manejarán de forma segura, íntegra y confidencial ya que hacemos uso de certificados de seguridad SSL firmados por una entidad certificadora válida (Global Sign), los cuales están creados por un algoritmo de cifrado SHA256 implementados bajo el protocolo seguro TLS 1.2 de tal manera que la información enviada se transmite cifrada para asegurar su protección. Para verificar que se encuentra en un entorno protegido, asegúrese de que aparezca una “S” en la barra de navegación (“https”://).

## USO DE COOKIES, WEB BEACONS Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

El Palacio de Hierro utiliza varias tecnologías para mejorar la eficiencia de nuestros sitios web y herramientas tecnológicas, incluyendo su experiencia cuando navega por dichos sitios o usa nuestra red. Entre estas tecnologías se incluye el uso de cookies, que son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada usuario para que el servidor recuerde cierta información que posteriormente pueda utilizar. Esta información permite identificarle y guardar sus preferencias personales para brindarle una mejor experiencia de navegación. En nuestros sitios de internet y aplicaciones podemos hacer uso de cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo, propias y de terceros que nos permiten cumplir con las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad. Los diferentes tipos de cookies que utilizamos para obtener datos identificativos y datos relacionados con su comportamiento de compra y uso de servicios en internet son:

- **Cookies esenciales:** Utilizamos estas tecnologías para permitirle un uso adecuado de nuestros sitios web, por lo que las mismas no

tecnológicas.

- **Cookies para recordar sus preferencias y experiencia:** a través de estas tecnologías obtenemos horario de navegación, tiempo de navegación en nuestra página de Internet, secciones consultadas, y páginas de Internet accedidas previo a la nuestra, estas cookies nos permiten recordar sus preferencias, opciones de navegación y funciones personalizadas.
- **Cookies para objetivos de rendimiento y análisis:** Podemos usar cookies propias y de terceros para obtener datos de carácter técnico y estadístico que nos permitan identificar la forma en la cual usted hace uso de nuestros servicios con la finalidad de mejorar su rendimiento y futuros desarrollos.
- **Cookies publicitarias propias y de terceros:** Podemos colocar cookies publicitarias propias y de terceros (como socios comerciales y Empresas del Grupo) para obtener información relativa a sus preferencias de compra, consumo y visualización de sitios web para mostrarle publicidad que consideremos relevante para usted.
- **Otros datos:** De la misma forma, como parte de nuestros procesos de mejora de nuestros productos y servicios, en ciertos casos podremos recabar respuestas anónimas a encuestas y requerimientos relacionados con el uso de nuestros productos y servicios. En determinados casos y cuando ello sea necesario podremos aplicar técnicas de anonimización de datos con la finalidad de realizar determinados estudios de carácter predictivo y estadístico a partir de la información generada con motivo del uso de nuestros Servicios.

Le recordamos que usted puede deshabilitar o ajustar el uso de cookies siguiendo los procedimientos del navegador de internet que utiliza para acceder a nuestros sitios web.

## AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En caso de considerarlo necesario, le informamos que tiene el derecho de acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para hacer valer cualquier inconformidad relacionada con su derecho a la protección de datos personales.

## CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD

El Palacio de Hierro se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. En tal caso, El Palacio de Hierro le informará de los cambios por el mismo medio que ha puesto a su disposición este Aviso de Privacidad.

## ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

El presente Aviso de Privacidad corresponde al mes de abril de 2020.

## ACEPTACIÓN

Al utilizar nuestros servicios usted acepta que ha leído el presente documento y que El Palacio de Hierro realice el tratamiento de sus datos personales para los fines indicados en este Aviso de Privacidad.

**LÍNEA PALACIO**

Horario de 9:00 a 21:00 hrs.

VENTAS POR TELÉFONO (555PALACIO):  
55.5725.2246 Opción 1 y posteriormente 3  
Horario: 09:00am a 22:00pm

PERSONAL SHOPPING (555PALACIO):  
55.5725.2246 opción 1 y posteriormente 3  
Horario: 09:00am a 22:00pm

TARJETA PALACIO:  
5229.1999

**ATENCIÓN A CLIENTES**

elpalaciodehierro.com (555PALACIO)  
5557252246 opción 1 y posteriormente 2  
Horario: 09:00am a 21:00pm