

## **TERMINOS DE USUARIO**

### **POLITICA DE PRIVACIDAD**

#### **IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE.**

En L'ORÉAL CHILE S.A., distribuidor de las marcas LANCÔME, KHIÉL'S, BIOTHERM, YVES SAINT LAURENT, URBAN DECAY, CLARISONIC, DIESEL, CACHAREL, RALPH LAURENT, GIORGIO ARMANI, LA ROCHE POSAY, VICHY, SKIN CEUTICALS, L'OREAL PARIS, GARNIER, MAYBELLINE, ESSIE, NYX PROFESSIONAL MAKEUP, L'OREAL PROFESSIONNEL, REDKEN, MATRIX, y KERASTASE, (en adelante L'ORÉAL con domicilio en Avenida Apoquindo 3885, Piso 2, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, los datos personales y personales sensibles de nuestros consumidores y posibles consumidores (en adelante "datos personales"), son tratados de forma estrictamente privada y confidencial, por lo que la obtención, tratamiento, transferencia y ejercicio de los derechos derivados de dichos datos personales, se hace mediante un uso adecuado, legítimo y lícito, salvaguardando permanentemente los principios de licitud, consentimiento, calidad, información, proporcionalidad, responsabilidad, lealtad y finalidad.

#### **OBTENCIÓN DE DATOS PERSONALES Y FINALIDADES DE SU TRATAMIENTO.**

En L'ORÉAL estamos comprometidos con salvaguardar la privacidad de sus datos personales y mantener una relación estrecha y activa con nuestros consumidores y posibles consumidores. Por ello, a continuación señalamos expresa y limitativamente los datos que podremos recabar de usted como consumidor y posible consumidor:

Datos Personales de identificación y contacto: Nombre, apellido paterno y materno, sexo, edad, fecha de nacimiento, domicilio, número telefónico, número celular y correo electrónico.

Datos Personales Sensibles: Tipo y color de piel, tipo y color de cabello. Con respecto de los datos personales y datos personales sensibles antes mencionados, se garantiza un tratamiento, ya sea directa o indirectamente a través de L'ORÉAL, sus subsidiarias, afiliadas o empresas relacionadas, y sus terceros proveedores de servicios con quienes tiene una relación jurídica; obran y tratan datos personales por cuenta de L'ORÉAL, así como, en su caso, por las autoridades competentes, para las finalidades que dieron origen y son necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica con sus consumidores, que son las siguientes:

-Para dar cumplimiento a la relación jurídica establecida con usted derivado de la adquisición de alguno de los productos de las marcas LANCÔME, KHIÉL'S, BIOTHERM, YVES SAINT LAURENT, URBAN DECAY, CLARISONIC, DIESEL, CACHAREL, RALPH LAURENT, GIORGIO ARMANI, LA ROCHE POSAY, VICHY,

SKIN CEUTICALS, L'OREAL PARIS, GARNIER, MAYBELLINE, ESSIE, NYX PROFESSIONAL MAKEUPPPPP, L'OREAL PROFESSIONNEL, REDKEN, MATRIX, y KERASTASE.

-Para atender quejas o recomendaciones respecto del uso y aplicación de los productos de las marcas LANCÔME, KHIÉL'S, BIOTHERM, YVES SAINT LAURENT, URBAN DECAY, CLARISONIC, DIESEL, CACHAREL, RALPH LAURENT, GIORGIO ARMANI, LA ROCHE POSAY, VICHY, SKIN CEUTICALS, L'OREAL PARIS, GARNIER, MAYBELLINE, ESSIE, NYX PROFESSIONAL MAKEUPPPPP, L'OREAL PROFESSIONNEL, REDKEN, MATRIX, y KERASTASE. De manera adicional, L'ORÉAL podrá tratar sus datos personales para las siguientes finalidades distintas o secundarias, que no son necesarias para la existencia, mantenimiento y cumplimiento de la relación jurídica con sus consumidores, pero que nos permiten brindarle una mejor atención:

-Mercadotecnia, publicidad, prospección comercial, evaluación de nuestros productos y servicios relacionados con las marcas LANCÔME, KHIÉL'S, BIOTHERM, YVES SAINT LAURENT, URBAN DECAY,

CLARISONIC, DIESEL, CACHAREL, RALPH LAURENT, GIORGIO ARMANI, LA ROCHE POSAY, VICHY, SKIN CEUTICALS, L'OREAL PARIS, GARNIER, MAYBELLINE, ESSIE, NYX PROFESSIONAL MAKEUPPPPP, L'OREAL PROFESSIONNEL, REDKEN, MATRIX, y KERASTASE

– Responder a reclamos efectuados por los consumidores ante el Servicio Nacional del Consumidor La negativa otorgada para el tratamiento de sus datos personales para las finalidades distintas o secundarias señaladas previamente, no podrá ser un motivo para que le neguemos los productos o servicios derivados de la adquisición de los productos o servicios que adquiere o contrata con nosotros.

Derivado de lo anterior, L'ORÉAL, le informa que, en caso de que usted no desee que sus datos personales sean tratados para las finalidades distintas o secundarias que se precisan en el presente documento, le solicitamos nos envíe un correo electrónico a la dirección [Protecciondedatos.chile@loreal.com](mailto:Protecciondedatos.chile@loreal.com), a efecto de que nuestro "Departamento de Datos Personales" documente dicha situación mediante su inscripción en nuestro listado de exclusión denominado "Contactos que no desean envío de publicidad".

Es importante mencionar que, en caso de que L'ORÉAL, pretendiera utilizar sus datos personales sensibles para las finalidades secundarias descritas con anterioridad, previo a su tratamiento, solicitará su consentimiento expreso y por escrito de conformidad con la ley 19.628, de lo contrario no hará uso de los mismos para estos fines.

Los datos personales que usted proporcione a L'ORÉAL serán tratados exclusivamente para las finalidades descritas, se les tratará de forma confidencial y exclusivamente en la medida en que éstos sean estrictamente necesarios para cumplir la finalidad para la cual hubieren sido recabados. Para prevenir el acceso no autorizado a sus datos personales y con el fin de asegurar que la información sea utilizada para los fines establecidos en este aviso de privacidad, hemos implementado procedimientos físicos,

electrónicos y administrativos, utilizando tecnologías avanzadas que limitan el uso o divulgación de sus datos, permitiéndonos tratarlos debidamente y prohibiendo extraer de las oficinas de L'ORÉAL, de forma no autorizada, cualquier tipo de información que contenga datos personales.

#### **TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES A TERCEROS.**

Por medio de este aviso de privacidad, L'ORÉAL le informa que transferirá sus datos personales a la empresa contratada por éste para dar el servicio de mensajería y entregar los productos que usted ha adquirido a través de la aplicación Fidelite; asimismo, podrá transferir sus datos a terceros nacionales o extranjeros tales como a sus subsidiarias, afiliadas o empresas relacionadas y proveedores de servicios con los que mantenga una relación jurídica, para fines de mercadotecnia, publicidad y prospección comercial. Derivado de lo anterior L'ORÉAL le informa que, en caso de que usted no desee que sus datos personales sean transferidos a los terceros que se mencionan en el presente apartado y para las finalidades aquí descritas, le solicitamos atentamente nos envíe un correo electrónico a la dirección [Protecciondedatos.chile@loreal.com](mailto:Protecciondedatos.chile@loreal.com), a efecto de que nuestro "Departamento de Datos Personales" documente esta situación, de lo contrario entenderemos que ha manifestado su pleno consentimiento para su transferencia en los términos precisados en el aviso de privacidad que nos ocupa.

Se deja constancia que la información personal puede ser almacenada en servidores ubicados físicamente en Chile u otro país donde L'OREAL tenga presencia física y/o comercial, por razones de seguridad, respaldo o back up. En todo caso, cualquiera sea la ubicación del o los servidores, L'OREAL cumplirá con todas sus cargas y obligaciones de custodia, reserva y respeto a los derechos de los titulares de los datos.

L'ORÉAL le informa que, de conformidad con lo dispuesto por las normas de la ley 19.628, podrá transferir sus datos personales, sin su consentimiento, en los casos que a continuación se especifican:

- Cuando la transferencia esté prevista o autorizada por la ley
- Cuando la transferencia sea necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios.
- Cuando la transferencia sea efectuada a sociedades controladoras, subsidiarias o afiliadas bajo el control común del responsable, o a una sociedad matriz o a cualquier sociedad del mismo grupo de L'ORÉAL que opere bajo los mismos procesos y políticas internas.

L'ORÉAL

- Cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia.
- Cuando la transferencia sea precisa para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

#### **MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y/O EJERCICIO DE DERECHOS ARCO.**

En todo momento usted podrá revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos. Sin embargo, es importante que tenga presente que conforme a la ley 19.628 la revocación de la autorización sólo opera hacia futuro

Para revocar su consentimiento podrá acudir a nuestras oficinas y solicitar el “Formato de solicitud de revocación del consentimiento” el cual también hemos puesto a su disposición en nuestro portal de internet [www.loreal.cl](http://www.loreal.cl), acompañando a dicha solicitud los documentos que acrediten su identidad o, en su caso, de quien legalmente le represente. Asimismo, usted podrá solicitar dicho formato a nuestro “Departamento de Datos Personales”, a través del correo electrónico [Protecciondedatos.chile@loreal.com](mailto:Protecciondedatos.chile@loreal.com) o al teléfono (56) 800 123 502.

Asimismo, usted tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales (derechos ARCO). En este sentido, como titular de sus datos personales tiene el derecho de conocer qué datos personales mantiene L'ORÉAL, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso), así como a rectificarlos en caso de ser inexactos, desactualizados o incompletos (Rectificación), instruirnos a cancelarlos cuando estos resulten excesivos o innecesarios para las finalidades descritas que justificaron su obtención, considere que los mismos no están siendo utilizados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa aplicable (Cancelación), o bien, oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición).

Para ejercer los derechos ARCO conforme lo mencionado en el párrafo anterior, podrá acudir a nuestras oficinas y solicitar el “Formato de solicitud de derechos ARCO”, el cual también hemos puesto a su disposición en nuestro portal de internet [www.loreal.cl](http://www.loreal.cl), acompañando a dicha solicitud los documentos que acrediten su identidad o, en su caso, de quien legalmente le represente. Asimismo, usted podrá solicitar dicho formato a nuestro “Departamento de Datos Personales”, a través del correo electrónico [Protecciondedatos.chile@loreal.com](mailto:Protecciondedatos.chile@loreal.com).

L'ORÉAL atenderá su petición en los tiempos estipulados en las leyes aplicables y le informará de las consecuencias que deban producirse con motivo del ejercicio de su derecho.

Para conocer puntualmente el procedimiento establecido por L'ORÉAL para la revocación del consentimiento respecto del tratamiento de sus datos personales y/o respecto del ejercicio de los derechos ARCO, hemos puesto a su disposición en nuestro portal de internet [www.loreal.cl](http://www.loreal.cl) un documento que los detalla, o bien, usted

podrá acudir personalmente a nuestra oficinas y contactar al "Departamento de Datos Personales", así como contactarlo a través del correo electrónico [Protecciondedatos.chile@loreal.com](mailto:Protecciondedatos.chile@loreal.com), donde con gusto le informaremos sobre los detalles del procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos.

## **MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

L'ORÉAL le informa que, con el objeto de que usted pueda limitar el uso o divulgación de sus datos personales, ponemos a su disposición la dirección de correo electrónico [Consumidor.servicio@loreal.com](mailto:Consumidor.servicio@loreal.com), a efecto de ser inscrito en nuestro listado de exclusión denominado "Contactos que no desean envío de publicidad", a fin de que sus datos personales no sean tratados para fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial, así como para evaluación de nuestros productos y servicios relacionados con las marcas LANCÔME, KHIÉL'S, BIODERM, YVES SAINT LAURENT, URBAN DECAY, CLARISONIC, DIESEL, CACHAREL, RALPH LAURENT, GIORGIO ARMANI, LA ROCHE POSAY, VICHY, SKIN CEUTICALS, L'OREAL PARIS, GARNIER, MAYBELLINE, ESSIE, NYX PROFESSIONAL MAKEUPPPPP, L'OREAL PROFESSIONNEL, REDKEN, MATRIX, y KERASTASE, por nuestra parte.

## **USO DE COOKIES, WEB BEACONS U OTRAS TECNOLOGÍAS**

L'ORÉAL le informa que, podrá utilizar mecanismos en medios remotos o locales de comunicación electrónica, óptica u otra tecnología; que permitan recabar diversos datos de manera automática y simultánea al tiempo que usted como consumidor o posible consumidor hace contacto con los mismos.

Los cookies son aquellos archivos de datos que se almacenan en el disco duro de su computador o del dispositivo de comunicaciones electrónicas de un usuario al navegar en un sitio de Internet específico, el cual permite intercambiar información de estado entre dicho sitio y el navegador del usuario. La información de estado puede revelar en algunos casos medios de identificación de sesión, autenticación o preferencias del usuario, así como cualquier otro dato almacenado por el navegador respecto del sitio de Internet.

Se entiende por web beacons a aquella imagen visible u oculta insertada dentro de un sitio web o correo electrónico, que se utiliza para monitorear el comportamiento del usuario en estos medios. A través de éstos se puede obtener información como la dirección IP de origen, navegador utilizado, sistema operativo, momento en que se accedió a la página, y en el caso del correo electrónico, la asociación de los datos anteriores con el destinatario.

En concreto, L'ORÉAL, podrá utilizar cookies y web beacons al enviar correos electrónicos con información relacionada de las marcas LANCÔME, KHIÉL'S, BIODERM, YVES SAINT LAURENT, URBAN DECAY, CLARISONIC, DIESEL, CACHAREL, RALPH LAURENT, GIORGIO ARMANI, LA ROCHE POSAY, VICHY, SKIN CEUTICALS, L'OREAL PARIS, GARNIER, MAYBELLINE, ESSIE, NYX PROFESSIONAL

MAKEUPPPPP, L'OREAL PROFESSIONNEL, REDKEN, MATRIX, y KERASTASE, ya que al momento en que usted reciba y, en su caso, lea alguno de nuestros correos, por medio de estas tecnologías podremos recabar los siguientes datos:

i) Conocer si abrió o no el correo electrónico que le enviamos y;

ii) Conocer si accedió o no a lo(s) vínculo (s) o URL(s) contenidas en el correo.

Asimismo, le informamos que los datos que se obtienen a través de estas tecnologías se utilizarán exclusivamente para fines estadísticos y de revisión de resultados, sin que exista la posibilidad de transferirlos a terceros.

La mayoría de los exploradores acepta las cookies automáticamente. Aun así, es posible configurar cualquier explorador para evitar que acepte cookies e impedir de este modo que su equipo o dispositivo las almacene. Algunos exploradores cuentan con un modo especial que garantiza la eliminación de las cookies tras una visita. Consulte el manual de su explorador si desea conocer los pasos exactos que permiten activar el modo correspondiente. Puede eliminar las cookies que se encuentren almacenadas en su equipo o dispositivo en cualquier momento.

En este sentido, para apoyarlo y para ejemplificarlo establecemos la forma en que se pueden deshabilitar las cookies en el navegador Internet Explorer y que son las siguientes: i) Abrir en su computadora el navegador Internet Explorer. ii) Al ingresar hacer click en el botón Herramientas y después en Opciones de Internet y iii) Posteriormente hacer click en la ficha Privacidad, y a continuación, en Configuración, mueva el control deslizante totalmente hacia arriba para bloquear todas las cookies o totalmente hacia abajo para permitir todas las cookies y, a continuación, haga clic en Aceptar.

#### **MODIFICACIONES Y CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD**

Este aviso de privacidad podrá ser modificado o actualizado de tiempo en tiempo por L'ORÉAL . Dichas modificaciones le serán informadas a través del envío de un comunicado a su cuenta de correo electrónico, así como a través de una publicación en nuestro portal de internet [www.loreal.cl](http://www.loreal.cl), dentro del plazo de 5 días hábiles posteriores a su modificación.