

Política de Cookies

Última actualización: 30 de septiembre de 2026

1. Responsable

El responsable de las cookies y tecnologías similares de las Webs es AlexPhone, S.L., con NIF B09967787 y domicilio social en Carrer de Francesc Teixidó, 12, 08918 Badalona (Barcelona), inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, Tomo 48279, Folio 2, Hoja B-578540, Inscripción 5 (en adelante, «AlexPhone»). Contacto para cualquier cuestión sobre cookies y privacidad: rgpd@alexphone.es.

Esta política se aplica a la tienda online (www.alexphone.com), el área de cliente (accounts.alexphone.com), el centro de ayuda (support.alexphone.com) y la web de inversión en tiendas (inversion.alexphone.com), en adelante, las «Webs».

2. Qué son las cookies

Las cookies son pequeños archivos que una web guarda en tu navegador cuando la visitas. Por sencillez, llamamos también «cookies» a tecnologías similares, como el almacenamiento local (localStorage) y de sesión (sessionStorage) del navegador. Sirven para que la web funcione, para recordar tus preferencias o, si lo autorizas, para medir cómo se usa.

Según el artículo 22.2 de la Ley 34/2002 (LSSI), las cookies estrictamente necesarias para prestar el servicio que solicitas no requieren tu consentimiento, aunque debemos informarte de ellas. Todas las demás solo se instalan si las aceptas (art. 6.1.a del Reglamento (UE) 2016/679, RGPD).

3. Qué cookies utilizamos

Utilizamos dos categorías: **estrictamente necesarias** y **de análisis**. No usamos cookies publicitarias, de redes sociales ni de seguimiento entre sitios.

3.1 Estrictamente necesarias (siempre activas)

Imprescindibles para que las Webs funcionen: iniciar sesión, mantener el carrito, completar el pedido y el pago de forma segura, proteger las Webs y los formularios, recordar el idioma y guardar tu elección sobre cookies. No se pueden desactivar desde nuestro panel.

Nombre	Proveedor	Duración	Finalidad
ap, ap.0, ap.1...	AlexPhone	7 días	Mantener la sesión iniciada en las Webs.
ap-code-verifier	AlexPhone	7 días	Verificar de forma segura el inicio de sesión con Google, con enlace por correo o al recuperar la contraseña.
ap-redirect, ap-redirect-context, ap-redirect-path	AlexPhone	7 días	Volver a la página de origen tras iniciar sesión.
i18n_redirected	AlexPhone	12 meses	Recordar el idioma elegido.
ap_cookie_consent	AlexPhone	24 meses	Guardar tu elección sobre cookies y su identificador de consentimiento.
cart_id, cart_session_id, cart_data	AlexPhone	30 días	Mantener el contenido del carrito.
checkout-client-id	AlexPhone	24 horas	Identificar al cliente durante la compra.
checkout-order-token, checkout-order-id	AlexPhone	1 hora	Asociar el pedido y autorizar su pago durante la compra.
__stripe_mid	Stripe	12 meses	Pago seguro y prevención del fraude (solo en la página de pago).
__stripe_sid	Stripe	30 minutos	Pago seguro y prevención del fraude (solo en la página de pago).
__cf_bm	Cloudflare	30 minutos	Distinguir personas de robots y proteger las Webs frente a ataques.

Nombre	Proveedor	Duración	Finalidad
_cfuvid	Cloudflare	Sesión	Limitar el tráfico abusivo sin afectar a los usuarios legítimos.
__ph_opt_in_out_<id>	PostHog	Hasta que borres los datos del navegador	Recordar tu decisión sobre la analítica, también si la rechazas (almacenamiento local).

Los formularios están protegidos por **Cloudflare Turnstile**, que comprueba que quien los envía no es un robot. Si Cloudflare necesita una verificación adicional puede instalar además `cf_clearance`. En la página de pago, Stripe puede usar también cookies en sus propios dominios (por ejemplo, `m.stripe.network`) para prevenir el fraude.

3.2 Análisis o medición (solo si las aceptas)

Nos permiten contar las visitas, ver cómo se usan las Webs y grabar sesiones de navegación para detectar errores y mejorarlas. Las gestiona **PostHog** en su nube de la Unión Europea (Fráncfort, Alemania), a través de nuestro propio dominio. Si no las aceptas, **no recogemos ninguna información de análisis sobre tu visita**: ni cookies, ni eventos, ni grabaciones.

Nombre	Proveedor	Duración	Finalidad
ph_<id>_posthog	PostHog	12 meses	Identificador seudónimo para medir visitas y sesiones (cookie y almacenamiento local).
ph_<id>_window_id, ph_<id>_primary_window_exists	PostHog	Sesión	Distinguir pestañas en la grabación de la sesión (almacenamiento de sesión).

Grabación de sesiones. Con tu consentimiento registramos cómo interactúas con la página (clics, desplazamientos, navegación) para reproducir errores. Tus datos personales se ocultan en tu navegador antes de enviarse:

- todo lo que escribes en cualquier formulario (contraseñas, datos de pago, direcciones o cualquier otro texto);
- los datos personales que se muestran en pantalla: tu nombre, correo y foto de perfil, direcciones y datos de pedidos, en el área de cliente, el proceso de compra y los formularios del centro de ayuda;
- los códigos y tokens de acceso que aparecen en las direcciones de las páginas;
- el contenido de las comunicaciones con nuestros servidores, que nunca se graba.

Identificación de clientes. Si aceptas estas cookies e inicias sesión, asociamos la medición únicamente a tu identificador interno de usuario, para poder atender incidencias concretas. No enviamos a PostHog tu nombre ni tu correo. Si no las aceptas, no se asocia nada. Si das de baja tu cuenta, borramos en PostHog todos los datos asociados a tu identificador.

Dirección IP. PostHog usa tu dirección IP solo para calcular una ubicación aproximada (país y ciudad) y la descarta: no se guarda con los datos de análisis.

3.3 Contenido de terceros

La página principal del centro de ayuda (support.alexphone.com) muestra un mapa de nuestras tiendas de **OpenStreetMap**, que no instala cookies. Para dibujar el mapa, tu navegador descarga sus imágenes de los servidores de la Fundación OpenStreetMap, que recibe tu dirección IP como en cualquier conexión a internet (osmfoundation.org/wiki/Privacy_Policy).

4. Terceros que intervienen

Proveedor	Para qué	Más información
PostHog Inc. (datos en la UE)	Análisis de uso y grabación de sesiones.	posthog.com/privacy
Stripe Payments Europe, Ltd.	Procesar el pago y prevenir el fraude.	stripe.com/es/privacy
Cloudflare, Inc.	Seguridad de las Webs y protección de formularios (Turnstile).	cloudflare.com/es-es/privacypolicy
OpenStreetMap Foundation	Imágenes del mapa de tiendas del centro de ayuda (sin cookies).	osmfoundation.org/wiki/Privacy_Policy

Stripe y Cloudflare pueden tratar datos fuera del Espacio Económico Europeo. En ese caso lo hacen con las garantías del RGPD: el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. o cláusulas contractuales tipo.

Además, registramos de forma técnica los errores del servidor, sin cookies y sin asociarlos a tu identidad, para mantener el servicio. Ese registro no depende de tu elección sobre cookies (ver Política de Privacidad).

5. Cómo das, cambias o retiras tu consentimiento

- La primera vez que visitas una de las Webs te mostramos un aviso con tres opciones del mismo tamaño y visibilidad: **Configurar**, **Rechazar** y **Aceptar**. Hasta que no eliges, no se instala ninguna cookie de análisis.
- En **Configurar** puedes decidir por categoría. Las casillas nunca vienen marcadas: si guardas sin tocar nada, equivale a rechazar.
- Puedes cambiar de opinión cuando quieras, tan fácilmente como la diste: desde el enlace «**Configurar cookies**» del pie de página de cualquiera de las Webs o, si tienes cuenta, desde **Mi perfil** → **Privacidad**. El cambio se aplica al momento y, si retiras el consentimiento, dejamos de recoger datos de análisis.
- Tu elección vale para todas las Webs bajo alexphone.com. Si inicias sesión, se guarda también en tu cuenta y se aplica en tus otros dispositivos.
- Te volveremos a preguntar a los **24 meses** como máximo, o antes si cambiamos las cookies que utilizamos o sus finalidades.

6. Registro de tu consentimiento

Para poder demostrar tu elección, como exige el artículo 7.1 del RGPD, guardamos un registro de cada decisión con:

- un **identificador de consentimiento** (Consent ID), que puedes ver en el panel de cookies y en tu perfil;
- si aceptaste o rechazaste la analítica, la fecha y la hora, y la versión del aviso que se te mostró;
- la web y el lugar desde el que decidiste (aviso, panel o perfil) y, si habías iniciado sesión, tu identificador de usuario.

No guardamos tu dirección IP ni datos de tu navegador en este registro. Lo conservamos mientras la decisión esté vigente (máximo 24 meses) y hasta 3 años después, para poder acreditarla ante una reclamación; después se elimina. Si das de baja tu cuenta, el registro se conserva sin vínculo con tu persona.

7. Cómo gestionar las cookies desde el navegador

Además de nuestro panel, puedes bloquear o eliminar las cookies desde tu navegador. Si bloqueas las estrictamente necesarias, algunas partes de las Webs (iniciar sesión, el carrito o el pago) dejarán de funcionar.

Navegador	Instrucciones
Chrome	support.google.com/chrome/answer/95647?hl=es
Edge	support.microsoft.com (buscar «Eliminar las cookies en Microsoft Edge»)

Navegador	Instrucciones
Firefox	support.mozilla.org (buscar «Borrar cookies»)
Safari (Mac)	support.apple.com/es-es/guide/safari/sfri11471/mac
Safari (iPhone y iPad)	support.apple.com/es-es/105082
Opera	help.opera.com/en/latest/web-preferences/#cookies

8. Tus derechos

Puedes ejercer tus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad escribiendo a **rgpd@alexphone.es**. Si consideras que no hemos atendido correctamente tu solicitud, puedes reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es). Encontrarás más información en nuestra Política de Privacidad.

9. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta política cuando cambien las cookies que utilizamos o la normativa. Si el cambio afecta a lo que aceptaste, te volveremos a pedir el consentimiento. La fecha de la última actualización figura al principio.

Este documento se ha redactado en castellano. Su traducción al inglés se facilita a título informativo; en caso de discrepancia prevalece la versión en castellano.