

Política de Privacidad

Última actualización: 30 de septiembre de 2026

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de tus datos personales 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 privacidad y protección de datos: rgpd@alexphone.es.
- Atención al cliente: support@alexphone.es · <https://support.alexphone.com>.

Tratamos tus datos conforme al Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información (LSSI). 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», y a la relación que mantengas con AlexPhone a través de ellas.

2. Qué datos tratamos

- **Identificación y contacto:** nombre y apellidos, correo electrónico, teléfono y, si lo facilitas, NIF/DNI para la factura.
- **Direcciones:** de envío y de facturación.
- **Cuenta de cliente:** credenciales de acceso (la contraseña se guarda cifrada y nunca la vemos) y, si entras con Google, el nombre, el correo y la foto de perfil que Google nos facilita.
- **Compras y postventa:** pedidos, productos, importes, facturas, envíos, devoluciones, desistimientos, reparaciones y garantías, incluido el IMEI o número de serie del dispositivo.
- **Pago:** el pago lo procesa Stripe. AlexPhone no recibe ni guarda el número completo de tu tarjeta; solo datos de la operación (importe, estado, últimos dígitos y marca).
- **Comunicaciones:** el contenido de tus consultas, formularios y correos con nosotros.
- **Inversión en tiendas:** los datos que nos facilites en el formulario de inversión.
- **Navegación:** los datos técnicos y de uso que se describen en el apartado 5 y en la Política de Cookies.

Los campos marcados con asterisco (*) en los formularios son necesarios para atender tu petición; si no los facilitas, no podremos hacerlo. El resto son voluntarios. Garantizas que los datos que nos das son veraces y te comprometes a comunicarnos cualquier cambio.

3. Para qué los tratamos y con qué base jurídica

Finalidad	Base jurídica (art. 6 RGPD)
Gestionar tu compra: pedido, pago, envío, entrega, facturación y atención de incidencias.	Ejecución del contrato de compraventa (art. 6.1.b).
Gestionar tu cuenta de cliente en el área de cliente.	Ejecución del contrato (art. 6.1.b).
Tramitar desistimientos, devoluciones, reparaciones y garantías.	Ejecución del contrato y cumplimiento de la normativa de consumo (art. 6.1.b y 6.1.c).
Emitir y conservar facturas y cumplir obligaciones contables y fiscales.	Obligación legal (art. 6.1.c).
Responder a consultas y solicitudes que nos haces por formularios, correo o teléfono.	Ejecución del contrato o medidas precontractuales (art. 6.1.b); si no hay contrato, interés legítimo en atenderte (art. 6.1.f).
Atender solicitudes de información sobre inversión en tiendas.	Medidas precontractuales a petición tuya (art. 6.1.b).
Enviarte el boletín y comunicaciones comerciales si te suscribes.	Tu consentimiento (art. 6.1.a).
Enviar a clientes comunicaciones comerciales por correo sobre productos o servicios similares a los ya comprados.	Interés legítimo (art. 6.1.f y art. 21.2 LSSI). Puedes oponerte en cada envío.
Prevenir el fraude en pedidos y pagos, y proteger los formularios frente a robots.	Interés legítimo en la seguridad del servicio y en evitar el fraude (art. 6.1.f).
Registrar errores técnicos del servidor para mantener el servicio.	Interés legítimo en la seguridad y el buen funcionamiento de las Webs (art. 6.1.f).
Medir el uso de las Webs y grabar sesiones de navegación para detectar y corregir fallos (PostHog).	Tu consentimiento (art. 6.1.a RGPD y art. 22.2 LSSI). Sin él no se activa.
Guardar la prueba de tu decisión sobre cookies.	Obligación legal de poder demostrar el consentimiento (arts. 6.1.c y 7.1).
Formular, ejercer o defender reclamaciones.	Interés legítimo (art. 6.1.f).

Cuando la base es el interés legítimo, hemos ponderado que no prevalecen tus intereses o derechos; puedes oponerte en cualquier momento (apartado 8). No elaboramos perfiles con fines publicitarios ni tomamos decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados que te produzcan efectos jurídicos. La única excepción es el análisis antifraude que Stripe aplica al pago, que puede rechazar una operación; si ocurre, puedes pedirnos revisión humana.

4. Menores de edad

Para comprar es necesario ser mayor de 18 años (Términos y Condiciones de Venta). Las Webs no se dirigen a menores de 14 años y no tratamos conscientemente sus datos.

5. Analítica web, grabaciones de sesión y registro de errores

Analítica y grabaciones de sesión (solo con tu consentimiento)

Si aceptas las cookies de análisis, usamos **PostHog** para saber qué páginas se visitan, cómo se navega y dónde aparecen problemas, y para grabar la sesión (lo que se ve en pantalla, los clics y el desplazamiento) con el fin de reproducir y corregir fallos. Hasta que no aceptas no se instala ninguna cookie de análisis ni se envía ningún dato.

- Todo lo que escribes en los formularios se oculta siempre en las grabaciones.
- Los datos personales que se muestran en pantalla (tu nombre, correo, foto, direcciones y datos de pedidos) se ocultan en tu navegador antes de enviarse.
- No se graba el contenido de las comunicaciones con nuestros servidores, y los enlaces con códigos o tokens de acceso se envían con esos valores ocultos.

- Si has iniciado sesión, solo enviamos tu identificador interno de usuario; nunca tu nombre, tu correo ni tu teléfono. Si das de baja tu cuenta, borramos en PostHog todos los datos asociados a ese identificador.
- 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.
- No usamos estos datos para publicidad ni los combinamos con datos de otras empresas. Se alojan en la Unión Europea (Fráncfort, Alemania).
- Puedes retirar el consentimiento cuando quieras desde el enlace **«Configurar cookies»** del pie de página o, si tienes cuenta, desde **Mi perfil → Privacidad**. Dejamos de recoger datos en ese momento.

El detalle de cada cookie está en la Política de Cookies.

Registro técnico de errores

Cuando una de nuestras Webs o sistemas falla en el servidor, registramos el error (la página sin parámetros, el mensaje técnico y la versión de la aplicación) para corregirlo. Este registro se envía a PostHog y a Better Stack, no usa cookies, no depende de tu elección sobre cookies y no lo asociamos a tu identidad.

Registro de consentimientos

Cada vez que decides sobre las cookies guardamos un identificador de consentimiento (Consent ID), si aceptaste o rechazaste la analítica, la fecha y hora, la versión del aviso, 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.

6. Cuánto tiempo conservamos tus datos

Conservamos los datos el tiempo necesario para la finalidad para la que se recogieron y, después, bloqueados durante los plazos en que puedan exigirse responsabilidades o una norma nos obligue a custodiarlos. Pasados esos plazos, se suprimen o anonimizan.

Datos	Plazo
Cuenta de cliente	Mientras la mantengas activa. Puedes darla de baja desde Mi perfil.
Pedidos, facturas y documentación contable	6 años desde el cierre del ejercicio (art. 30 del Código de Comercio), que incluye el plazo fiscal de 4 años.
Garantías, devoluciones y reparaciones	Durante la garantía (legal y comercial) y, después, el plazo de prescripción de las acciones que puedan derivarse.
Consultas y solicitudes sin compra	El tiempo necesario para atenderlas y, después, el plazo de prescripción de posibles reclamaciones.
Boletín y comunicaciones comerciales	Hasta que retires el consentimiento o te des de baja.
Grabaciones de sesión	30 días.
Eventos de analítica web	1 año. Si das de baja tu cuenta, se borran antes los asociados a ella.
Registro técnico de errores	1 año en PostHog y 90 días en Better Stack.
Registro de consentimientos	Mientras la decisión esté vigente (máximo 24 meses) y hasta 3 años después, para poder acreditarla ante una reclamación. Si das de baja tu cuenta, se conserva sin vínculo con tu persona.

7. A quién comunicamos tus datos

No vendemos tus datos. Solo los comunicamos cuando es necesario para prestar el servicio o una norma lo exige:

- **Empresas de transporte** (por ejemplo, DHL), con los datos necesarios para entregar o recoger tu pedido.
- **Administraciones públicas, jueces y tribunales**, cuando exista obligación legal (por ejemplo, la Agencia Tributaria).
- **Bancos y entidades de pago**, para gestionar cobros y reembolsos.

Además, estos proveedores tratan datos por cuenta de AlexPhone (encargados del tratamiento), con el contrato que exige el artículo 28 del RGPD:

Proveedor	Para qué	Más información
Stripe Payments Europe, Ltd.	Procesar el pago y prevenir el fraude.	stripe.com/es/privacy
PostHog Inc. (datos en la UE)	Analítica web, grabaciones de sesión y registro de errores.	posthog.com/privacy
Cloudflare, Inc.	Red de distribución, seguridad y protección de formularios frente a robots (Turnstile).	cloudflare.com/es-es/privacypolicy
Supabase, Inc.	Base de datos y autenticación del área de cliente.	supabase.com/privacy
Railway Corp.	Alojamiento de las Webs y los servidores.	railway.com/legal/privacy
Resend (Plus Five Five, Inc.)	Envío de correos transaccionales (confirmaciones, envíos, soporte).	resend.com/legal/privacy-policy
Better Stack, Inc.	Registro técnico de errores y disponibilidad de los sistemas.	betterstack.com/privacy
Google Ireland Ltd.	Inicio de sesión con Google, si lo eliges.	policies.google.com/privacy
Proveedores de software de gestión	Gestión de pedidos, facturación y atención al cliente.	—

Algunos de estos proveedores tienen sede o tratan datos fuera del Espacio Económico Europeo (principalmente en Estados Unidos). En ese caso, la transferencia se ampara en la adhesión del proveedor al Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. o en las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea (arts. 45 y 46 RGPD). Puedes pedirnos copia de estas garantías en rgpd@alexphone.es.

8. Tus derechos

- **Acceso, rectificación y supresión** de tus datos.
- **Limitación** del tratamiento y **oposición**, incluida la oposición a recibir comunicaciones comerciales.
- **Portabilidad** de los datos que nos facilitaste.
- **Retirar tu consentimiento** en cualquier momento, sin que afecte a los tratamientos anteriores. Para la analítica, desde «Configurar cookies» o desde Mi perfil → Privacidad; para el boletín, desde el enlace de baja de cada envío.

Para ejercerlos, escribe a rgpd@alexphone.es o por correo postal a AlexPhone, S.L., Carrer de Francesc Teixidó, 12, 08918 Badalona (Barcelona), indicando el derecho que ejerces. Si no podemos identificarte, te pediremos un documento que lo acredite. Te responderemos en el plazo de un mes, ampliable en dos meses más en casos complejos.

Si consideras que no hemos atendido correctamente tu solicitud, puedes reclamar ante la **Agencia Española de Protección de Datos** (www.aepd.es).

9. Seguridad

Aplicamos los principios del artículo 5 del RGPD y medidas técnicas y organizativas apropiadas al riesgo: cifrado de las comunicaciones (HTTPS), contraseñas cifradas, control de acceso a los sistemas según el puesto, separación de datos de pago en Stripe y ocultación de datos personales en las herramientas de analítica.

10. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta política cuando cambien los tratamientos que realizamos o la normativa. La fecha de la última actualización figura al principio. Si el cambio es relevante, te lo comunicaremos por las Webs o por correo.

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.