

Política de Datos y Privacidad

D-MOBILELAB SPAIN S.A.U., («D-MOBILELAB», «nosotros», «nos» o «nuestro(s)/nuestra(s)») se toma muy en serio la naturaleza privada de su información. Nos esforzamos por ser transparentes sobre cómo recopilamos y tratamos su información, mantenemos su información segura y le ofrecemos opciones relevantes. Esta política sobre nuestras prácticas de privacidad (la «Política de Privacidad») describe cómo gestionamos la información que recopilamos o recibimos cuando visita y utiliza <http://velbox.ayudacliente.com/> (el «Sitio») u otros dominios, productos, productos publicitarios, servicios o contenido de D-MOBILELAB SPAIN S.A.U.

Los datos de contacto de D-MOBILELAB SPAIN S.A.U. y los de sus respectivos Delegados de Protección de Datos, pueden consultarse al final de este documento.

Ámbito de esta Política de Privacidad

Esta Política de Privacidad afecta a la gestión de la información que recopilamos cuando utiliza nuestros Servicios o accede a ellos.

Esta Política de Privacidad no se aplica a las prácticas de terceros que no sean de nuestra propiedad y que no podamos controlar ni gestionar, incluidos, entre otros, cualquier sitio web, servicio, aplicación o empresa de terceros («**Servicios de Terceros**»). Si bien procuramos colaborar únicamente con Servicios de Terceros que compartan nuestro respeto por su privacidad, no nos hacemos responsables del contenido ni de las políticas de privacidad de estos. Le recomendamos que lea detenidamente las políticas de privacidad de todos los Servicios de Terceros a los que acceda.

¿Cómo obtenemos sus datos personales?

Recogemos sus datos personales en distintas ocasiones:

- Cada vez que usted contacta directamente con nosotros, por ejemplo a través de la web <http://velbox.ayudacliente.com/> o a través de las líneas de atención telefónica a clientes, para solicitar información sobre nuestros productos y servicios.
- Cuando usted compra o contrata directamente con nosotros un producto o servicio (por ejemplo, solicitando la activación de algún producto).
- Cuando con su autorización, terceras empresas o distribuidores nos comunican sus datos personales.
- Cuando con su autorización otras entidades jurídicas de D-MOBILELAB u otros socios comerciales nos comunican sus datos personales.

Los productos y servicios de D-MOBILELAB, así como sus campañas promocionales, están dirigidos y pensados en su mayoría para adultos. En este sentido, solo recogeremos y trataremos sus datos personales si usted tiene, al menos, 16 años. D-MOBILELAB se reserva la posibilidad de realizar verificaciones de la edad de las personas que le facilitan datos personales. Cualquier dato de un menor de 16 años, será eliminado.

Le agradeceríamos que nos ayudase a mantener actualizados sus datos informándonos de cualquier cambio en sus datos de contacto o sus preferencias.

¿Qué información podemos obtener sobre usted?

A través de los distintos servicios y canales de contacto descritos en esta Política de Privacidad, se pueden recabar los siguientes tipos de datos acerca de usted:

Datos de Contacto: nombre, números de teléfono, correo electrónico.

Comunicaciones por correo electrónico: A veces, como parte de los Servicios, podríamos enviarle mensajes de correo electrónico y otras comunicaciones. Las comunicaciones administrativas relacionadas con su Cuenta (por ejemplo, para recuperar o restablecer la contraseña de la Cuenta) se consideran parte de los Servicios y de su Cuenta, por lo que es posible que no pueda cancelar su recepción. **Tenga en cuenta que nunca le enviaremos un correo electrónico para preguntarle su contraseña ni ninguna otra información de su cuenta. Si lo recibe, puede reenviárnoslo.**

Información relacionada con el uso de los Servicios: Recopilamos información sobre el modo en que los usuarios utilizan los Servicios, incluidos los que tienen una Cuenta. Este tipo de información se recopila en nuestros archivos de registro cada vez que interactúe con los Servicios, por ejemplo, para realizar una solicitud. Disponemos de herramientas internas, así como de aplicaciones y servicios de terceros (como Google Analytics) para recopilar y analizar esta información. Parte de esta información también podría estar relacionada con la dirección de protocolo de Internet («**Dirección IP**») utilizada para acceder a los Servicios o con la Cuenta, o bien recopilarse y utilizarse únicamente de forma agregada (como dato estadístico que no revele información personal o de la Cuenta). Además, su dirección IP queda registrada cada vez que realice una solicitud desde nuestra página web. Esta información sobre el modo en que usted y otros interactúan con los Servicios puede utilizarse para varios fines, normalmente relacionados con la mejora y protección de los Servicios, así como con el desarrollo de otros nuevos. Entre otros fines, se incluyen los siguientes: ofrecer publicidad y contenido personalizados al usuario; mejorar nuestros resultados de búsqueda; identificar tendencias o contenido popular; impedir el spam, el malware y la suplantación de identidad, y, en general, mantener la seguridad de nuestros usuarios y de la comunidad. También podemos utilizar esta información por motivos legales o de seguridad, tal como se indica en la sección «Información revelada para nuestra protección y la protección de otros».

Información relacionada con el navegador web: Recibimos y registramos, automáticamente, información de su navegador web cuando interactúa con los Productos o Servicios, como el tipo y la versión del navegador, el tipo de dispositivo utilizado, su sistema operativo y su versión, el idioma definido, el sitio web o el servicio desde el que ha accedido al Servicio, la fecha y la hora de cada solicitud realizada en los Servicios, las especificaciones de la pantalla e información sobre las cookies que hayamos utilizado en su navegador web (tal como se describe más adelante). A veces, también detectamos si utiliza determinadas extensiones de navegador web y almacenamos esa información en asociación con su Cuenta. La información relacionada con el navegador web se utiliza para la prestación de los Servicios, así como para mejorarlos y mantener la seguridad.

Información obtenida mediante cookies y web tags: Las cookies son archivos de texto que pueden enviarse a su navegador y guardarse en él cuando acceda a un sitio web. El navegador web almacena estas cookies en asociación con cada sitio web que visite, y podrá verlas, normalmente, en la configuración del navegador. Una web tag es un código o un píxel que se inserta en una página web o en un correo electrónico y que permite a D-MOBILELAB o a un tercero ver si ha accedido a dicha página. Las cookies y las web tags permiten que nuestros servidores detecten qué navegador web usa y nos indiquen cómo y cuándo ha utilizado los Servicios, tal como se describe en la sección anterior «Información relacionada con el uso de los Servicios». Nuestras cookies, por sí mismas, no contienen información que le identifique de forma directa. Tampoco combinamos la información general recopilada mediante las cookies con otra información de modo que se le identifique. Sin embargo, las cookies se utilizan para indicarnos que ha iniciado sesión y que su navegador web ha accedido a los Servicios, por lo que podríamos asociar esa información con su Cuenta, si la tiene. Es posible que también almacenemos en nuestras cookies identificadores únicos o casi únicos que podamos asociar con su Cuenta. Esta información, sin embargo, es utilizada a veces tal como se describe anteriormente en la sección «Información relacionada con el uso de los Servicios». La mayoría de los navegadores web dispone de una opción para inhabilitar las cookies, lo que evita que el navegador acepte nuevas cookies, al mismo tiempo que le permite decidir si desea aceptar las cookies nuevas de diferentes formas. Si las inhabilita, no podrá iniciar sesión en su Cuenta, por lo que no podrá utilizar gran parte de nuestros Servicios. Por lo tanto, no recomendamos inhabilitar las cookies cuando utilice los Servicios. Algunos de los Servicios que utilizamos (incluidos los Servicios de Terceros), como Google Analytics, emplean web tags y es posible que también incluyan sus propias cookies en el navegador. Además, realizamos experimentos con las web tags durante periodos limitados, a veces, en colaboración con terceros, para, por ejemplo, comprobar la eficacia de nuestra publicidad o nuestros correos electrónicos. Tenga en cuenta que, salvo que se indique lo contrario, esta Política de Privacidad afecta únicamente al modo en que utilizamos las cookies, no a cómo las utilizan los terceros.

Información sobre ventas y mantenimientos: información sobre compra de servicios, mantenimientos y asistencia técnica, así como quejas y reclamaciones.

¿Para qué se utilizan sus datos personales?

D-MOBILELAB recaba sus datos de contacto y datos sobre la utilización de las webs y las comunicaciones para contactar con usted en relación a las incidencias ocasionadas en su servicio.

Cumplimiento de obligaciones de carácter legal y regulatorio – para cumplir nuestras obligaciones legales de cumplimentación de los requerimientos de información cursados tanto por órganos judiciales, organismos reguladores y supervisores y cuerpos y fuerzas de seguridad del estado

Todos los responsables del tratamiento de datos están sometidos a las leyes de los países en los que desarrollan su actividad, y están obligados a cumplirlas. Entre estas obligaciones se incluye la entrega, en determinadas circunstancias, de datos de carácter personal a órganos judiciales, organismos reguladores o supervisores y cuerpos y fuerzas de seguridad del estado. Estos tratamientos de datos están basados en la existencia para D-MOBILELAB de una obligación legal de colaboración con tales organismos.

¿Cómo mantenemos protegidos sus datos?

Para garantizar la protección y mantener la seguridad, integridad y disponibilidad de sus datos, utilizamos diversas medidas de seguridad.

Aunque en las transmisiones de datos a través de internet o desde una web no es posible garantizar una protección absoluta contra intrusiones, tanto nosotros como nuestros subcontratistas y socios de negocio dedicamos los máximos esfuerzos para mantener las medidas de protección física, electrónica y procedimental con las cuales garantizar la protección de sus datos de acuerdo con las exigencias legales aplicables en esta materia. Entre las medidas que utilizamos se incluyen las siguientes:

- limitar el acceso a sus datos únicamente a aquellas personas que deban conocerlos en atención a las tareas que realizan;
- como regla general transferir en formato cifrado los datos recogidos;
- almacenar los datos más sensibles (como los de tarjeta de crédito) sólo en formato cifrado;
- instalar sistemas de protección perimetral de las infraestructuras informáticas (“firewalls”) para impedir accesos no autorizados, por ejemplo “hackers”;
- monitorizar habitualmente los accesos a los sistemas informáticos para detectar y detener cualquier uso indebido de los datos de carácter personal.

En aquellos casos en que le hayamos facilitado (o usted haya elegido) una contraseña que le permita acceder a determinadas partes de nuestras webs o de cualquier otro portal, aplicación o servicio bajo nuestro control, es usted responsable de mantenerla en secreto y de cumplir todos los demás procedimientos de seguridad que le notifiquemos. No podrá compartir su contraseña con nadie.

¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos?

Sus datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la cual se recogieron. Si sus datos se utilizan para varias finalidades que nos obligan a conservarlos durante plazos diferentes, aplicaremos el plazo de conservación más largo.

En todo caso, limitamos el acceso a sus datos sólo a aquellas personas que necesiten utilizarla para el desempeño de sus funciones.

Nuestros plazos de conservación de datos están basados en necesidades de negocio, por lo que en relación con aquellos datos personales que ya no sean necesarios bien quedará limitado el acceso a los mismos al cumplimiento de obligaciones estrictamente legales o bien se destruirán de forma segura.

Finalidades de marketing: por lo que respecta al uso de su información con fines de marketing, conservaremos esa información para dicho propósito durante los dos años siguientes a la fecha en que obtuvimos por última vez su autorización para dirigirle comunicaciones de marketing, salvo que usted nos solicite que le excluyamos de las mismas revocando el consentimiento prestado.

Finalidades relacionadas con la ejecución de un contrato: por lo que respecta al uso de su información para la gestión de alguna obligación contractual que tengamos con usted, conservaremos esos datos durante el período de vigencia del contrato y durante los diez años siguientes, para poder atender a posibles consultas o reclamaciones posteriores.

Finalidades relacionadas con el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias: determinada información deberá mantenerse durante los plazos exigidos por la normativa específica que resulte de aplicación (fiscal, mercantil, blanqueo de capitales, etc.).

¿Con quién podemos compartir sus datos y cómo los obtenemos?

D-MOBILELAB se apoya en diversos proveedores de servicios para poder ofrecer los productos y servicios mencionados. D-MOBILELAB ofrece servicios informáticos y de almacenamiento a los responsables del tratamiento de los datos para la mayoría de esas finalidades, por lo que almacena la mayor parte de los datos personales por usted facilitados en nombre de dichos responsables del tratamiento.

Tanto nosotros como nuestros subcontratistas y socios de negocio nos esforzamos al máximo en mantener las medidas de protección física, electrónica y procedimental necesarias para garantizar la protección de su información de acuerdo con las exigencias aplicables en materia de protección de datos.

Todos sus datos se guardan en servidores seguros (o copias físicas seguras) de nuestra propiedad o de nuestros subcontratistas o socios de negocio, y para acceder a ellos y utilizarlos se aplican nuestros criterios y políticas de seguridad (u otras equivalentes de nuestros subcontratistas o socios de negocio).

Por otro lado, tenga en cuenta que D-MOBILELAB es un grupo multinacional, por lo que existe la posibilidad de que se produzcan accesos a sus datos personales por parte de nuestros empleados, agentes o contratistas para cualquiera de las finalidades expuestas en esta Política desde distintos países, algunos de ellos situados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE).

Ciertos países ubicados fuera del EEE, como Canadá y Suiza, han sido declarados por la Comisión Europea como territorios que ofrecen un grado de protección equivalente al de las leyes de protección de datos de la Unión Europea, por lo que no es necesaria ninguna medida legal adicional como salvaguarda.

Si desea solicitar una copia de las medidas de protección concretas que aplicamos para la exportación de su información, le rogamos contacte con el Delegado de Protección de Datos corporativo.

Usted puede cambiar sus preferencias en lo relativo al uso que de su información haga D-MOBILELAB por medio del contacto con soporte técnico. Para cualquier cambio o pregunta acerca del empleo de su información, deberá contactar directamente con el DPO.

Bases jurídicas para el tratamiento de datos de carácter personal

El uso de sus datos en las condiciones anteriormente descritas está permitido por la normativa de protección de datos europea y española de conformidad con las siguientes bases jurídicas:

- Usted ha manifestado su consentimiento para que autorice el tratamiento de sus datos con determinadas finalidades; usted puede revocar el consentimiento prestado en todo momento;
- El tratamiento de sus datos es necesario para la gestión y mantenimiento de un contrato suscrito con usted;
- El tratamiento de sus datos es necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales;

- Utilizamos sus datos para conseguir un interés legítimo y nuestros motivos para hacerlo compensen los posibles perjuicios para sus derechos a la protección de sus datos;

Puede haber finalidades que estén permitidas en virtud de otras bases jurídicas; en tales casos, haremos todo lo posible por identificar la base jurídica en cuestión y comunicársela lo antes posible en cuanto tengamos conocimiento de su existencia.

Cómo contactar con nosotros, cuáles son sus derechos de protección de sus datos y su derecho a presentar reclamaciones ante la autoridad de protección de datos

Si tiene alguna pregunta en relación con el uso que hacemos de su información, lo primero que debe hacer es contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través del correo electrónico dpo@d-mobilelab.es o del teléfono: 900 649 474 (Lun. – Vie. de 09:00 a 20:00 h.). También puede contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección que se indica al final de este documento.

Le recordamos que usted tiene derecho a solicitar:

- más detalles sobre el uso que hacemos de su información,
- una copia de la información que nos ha facilitado,
- corregir inexactitudes en la información que mantenemos,
- borrar información para cuyo uso ya no tengamos base jurídica,
- oponerse a cualquier tratamiento de sus datos -incluida la elaboración de perfiles- que tome como base jurídica el interés legítimo, a menos que nuestros motivos para llevar a cabo ese tratamiento compensen cualquier posible perjuicio hacia sus derechos de protección de datos,
- restringir la manera en que utilizamos sus datos mientras se investiga una reclamación,

El ejercicio por su parte de estos derechos está sujeto a determinadas excepciones por motivos de interés general (por ejemplo, la prevención o detección de delitos) y por nuestros propios intereses (por ejemplo, el mantenimiento de la confidencialidad del asesoramiento jurídico). Si usted ejerciera alguno de estos derechos, comprobaremos que está facultado realmente para ello, y le responderemos en un mes o en el plazo máximo previsto en la normativa española, si éste fuera inferior.

Si no está satisfecho con la manera en que utilizamos su información o con nuestra respuesta ante el ejercicio de cualquiera de estos derechos, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

Contacto

Datos de contacto de la empresa y del Delegado de Protección de Datos

Si tiene alguna pregunta acerca del uso que hacemos de sus datos personales, puede contactar en todo momento con nuestro Delegado de Protección de Datos:

D-MOBILELAB SPAIN S.A.U.

C/Juan Ignacio Luca de Tena, número 1, planta 3

CP. 28027, Madrid (España).

Delegado de Protección de Datos

dpo@d-mobilelab.es