

## Política de privacidad para el Centro de atención al cliente

Fecha: septiembre de 2019

### Contenido

1	General .....	1
2	Uso de la Plataforma del Centro de atención y presentación de una solicitud de cliente.....	2
3	Destinatarios de los datos personales.....	3
4	Sus derechos .....	4
5	Seguridad de los datos .....	6
6	Retención y eliminación de datos por parte de Vorwerk International .....	6
7	Estado de la Política de privacidad.....	6
8	Responsable de la protección de datos.....	7

### 1 General

- 1.1** Las siguientes disposiciones determinan cómo Vorwerk International & Co. KmG, Verenastrasse 39, CH- 8832 Wollerau, Suiza ("**Vorwerk International**") gestiona sus datos personales con respecto a nuestra Plataforma del Centro de Atención al Cliente ("Centro de Atención al Cliente") y qué datos se tratan en caso de que tenga alguna solicitud específica relacionada con uno de los productos o servicios de Vorwerk.
- 1.2** Vorwerk International es el proveedor del Centro de Atención al Cliente y, por lo tanto, el responsable del tratamiento con respecto a los datos recogidos a través de la Plataforma según se describe seguidamente en la sección 2. Vorwerk International también es responsable de la atención al cliente de la plataforma web Cookidoo® ("Cookidoo"), la app oficial Cookidoo® de Thermomix® y la app Robot Kobold (de forma conjunta, "la app"),
- 1.3** Sin perjuicio de la sección 1.2, la venta de productos Vorwerk (por ejemplo, Kobold, Thermomix o Temial) y la atención al cliente generalmente son aplicables a otras empresas del Grupo Vorwerk. La competencia pertinente generalmente se referirá al lugar de residencia del cliente o al lugar de la compra minorista. Puede encontrar una descripción general de las Entidades locales de Vorwerk competentes y sus políticas de privacidad vigentes [aquí](#).
- 1.4** Para evitar dudas, las empresas del Grupo Vorwerk no actúan como responsables conjuntos, a menos que se indique explícitamente lo contrario. A menos que se establezca explícitamente lo contrario, cada transferencia de datos entre las Empresas del Grupo Vorwerk es una transferencia de responsable a responsable y no un

tratamiento de los datos realizado por una Empresa del Grupo Vorwerk en nombre de la otra.

## **2 Tratamiento de datos personales en nuestra Plataforma**

En esta Política de privacidad encontrará información detallada sobre la gestión de sus datos. Si tiene alguna pregunta o comentario, contacte con el responsable de la protección de datos a través de la información de contacto que se proporciona en la sección 8 a continuación.

### **2.1 Uso de la Plataforma del Centro de atención y presentación de una solicitud de cliente**

Cuando se accede a la Plataforma, los siguientes datos se transmitirán automáticamente a Vorwerk International por razones técnicas:

- Dirección IP
- Fecha y hora
- Cantidad de datos transmitida
- Dispositivo y navegador de acceso
- Sistema operativo del dispositivo de acceso
- Una notificación de si se ha podido realizar el acceso satisfactoriamente

Los datos anteriores se tratarán para permitirle utilizar la Plataforma. Además, los datos pueden ser evaluados con fines estadísticos y de mejora del servicio ofrecido de forma anónima. Dichos datos se tratan sobre la base jurídica de intereses legítimos (Art. 6 (1) f del RGPD).

### **2.2 En la Plataforma, tiene la opción de utilizar el formulario de solicitud para presentar una solicitud específica al servicio de atención al cliente. En este caso, los siguientes datos personales se recogen con el fin de atender su solicitud y para que nuestro equipo de atención al cliente pueda ponerse en contacto con usted (los datos marcados con un asterisco (\*) son opcionales y dependen del tipo de solicitud que envíe):**

- Nombre
- Apellido(s)
- Código postal y lugar de residencia
- Número de teléfono
- E-mail\*
- Número de factura / cupón\*

- Número de pedido\*
- Nombre de producto\*

Los datos anteriores se utilizarán solo para satisfacer la solicitud específica enviada a atención al cliente y no se tratarán para ningún otro fin.

Los datos anteriores se tratan sobre la base jurídica del consentimiento (Art. 6 (1) a del RGPD).

### **2.3 Atención al cliente local**

Si la solicitud del cliente hace referencia a un producto o servicio de Vorwerk con otra competencia de atención al cliente dentro del Grupo Vorwerk (consulte las secciones 1.2 y 1.3), compartiremos los datos recogidos a través del formulario de contacto con la Entidad local de Vorwerk correspondiente para cumplir con la solicitud del cliente. En tales casos, los datos personales mencionados en la sección 2.2 se reenviarán a la Entidad local de Vorwerk competente y se tratarán para este fin.

Los datos anteriores se tratarán sobre la base jurídica del consentimiento del cliente (Art. 6 (1) a del RGPD).

## **3 Destinatarios de los datos personales**

3.1 Cuando le prestemos asistencia para atender sus solicitudes, podemos compartir sus datos personales con personas que actúan como encargados del tratamiento, incluyendo:

- Proveedores de servicios que recogen datos en nuestro nombre
- Otros socios comerciales que nos prestan servicios, como
  - o Proveedores de alojamiento de TI
  - o Proveedores de servicios de comunicación

3.2 Los destinatarios de datos personales enumerados anteriormente pueden estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo. Cuando sea necesario, y a menos que el país al que se transfieren los datos haya sido determinado por la Comisión Europea como un país con un nivel de protección adecuado, exigimos a dichos destinatarios que cumplan con ciertas medidas de protección de datos, como las cláusulas contractuales tipo, la oferta de garantías apropiadas de acuerdo con las directrices de la Comisión Europea o la obtención de la certificación de escudo de privacidad UE-EE. UU. o Suiza-EE. UU.

## **4 Sus derechos**

### **4.1 Derecho de acceso (Art. 15 del RGPD)**

Usted tiene el derecho de solicitar la confirmación de que Vorwerk International trata sus datos personales y, en caso afirmativo, que Vorwerk International le ofrezca información y acceso a los datos almacenados por Vorwerk International con respecto a su persona o su seudónimo.

### **4.2 Derecho de rectificación (Art. 16 del RGPD)**

Usted tiene derecho a la corrección de datos en caso de que los datos personales recopilados sobre usted sean inexactos.

### **4.3 Derecho de supresión (Art. 17 del RGPD)**

Usted tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos personales sin demora indebida en determinadas circunstancias. Tales circunstancias pueden ser, por ejemplo, si sus datos personales ya no son necesarios para los fines para los que se recogieron o si retira el consentimiento en el que se basa nuestro tratamiento de acuerdo con el Art. 6 (1) del RGPD y no existe otra base jurídica en la que basar dicho tratamiento.

### **4.4 Derecho a la limitación del tratamiento (Art. 18 del RGPD)**

Usted tiene el derecho a solicitar que se limite el tratamiento de sus datos en determinadas circunstancias. Tal circunstancia puede ser, por ejemplo, cuando piense que sus datos personales no son precisos o si no necesitamos los datos personales para el fin original del tratamiento, pero necesita que conservemos dichos datos para el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales.

### **4.5 Derecho a la portabilidad de los datos (Art. 20 del RGPD)**

En determinadas circunstancias, tiene derecho a recibir los datos personales sobre usted que nos haya proporcionado en un formato estructurado, de uso común y de lectura mecánica y tiene derecho a transmitir esa información a otro responsable del tratamiento sin impedimentos o a solicitarnos que lo hagamos por usted.

#### **4.6 Derecho de oposición al tratamiento (Art. 21 del RGPD)**

**Cuando la base legítima del tratamiento sea el interés legítimo, de acuerdo con lo indicado en el artículo 6 (1) f del RGPD, en todo momento tendrá derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales.**

**Procesaremos su petición a menos que tengamos causas legítimas justificadas para dicho tratamiento que invaliden sus derechos e intereses o si fuera necesario para la defensa o ejercicio de una reclamación o acción legal.**

**Sin embargo, procesaremos su petición en todo caso cuando se trate de finalidades comerciales.**

#### **4.7 Derecho a retirar el consentimiento**

Cuando tratemos sus datos personales sobre la base del consentimiento que nos haya dado en el sentido del Art. 6 (1) del RGPD, tiene derecho a retirar ese consentimiento en cualquier momento. Tenga en cuenta que la retirada del consentimiento no afecta la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento realizado antes de dicha retirada.

#### **4.8 Cómo ejercer sus derechos de protección de datos**

Si tiene preguntas sobre la recogida, el tratamiento o el uso de sus datos personales, la revelación, la corrección, el bloqueo o la eliminación de datos, la oposición a cierto tipo de tratamiento de datos o la portabilidad de datos, contacte con el responsable de la protección de datos a través de la información de contacto que se proporciona en la siguiente sección 8.

Tiene derecho a darnos instrucciones sobre cómo gestionar sus datos personales después de su fallecimiento.

#### **4.9 Derecho a presentar una reclamación**

4.9.1 Tiene derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control, en particular en el estado miembro en el que resida habitualmente.

4.9.2 Si no está satisfecho con algún aspecto del tratamiento de sus datos personales por parte de Vorwerk International, nos gustaría tener más información y hablar con usted para averiguar cómo podemos mejorar la situación. No dude en ponerse en contacto con nosotros a través de la información de contacto que se proporciona en la siguiente sección 8. Aún así, puede presentar una reclamación ante la autoridad de control de protección de datos local.

## **5 Seguridad de los datos**

En Vorwerk International hemos implementado medidas técnicas y organizativas adecuadas para evitar la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o el acceso a los datos personales transmitidos, almacenados o tratados, ya sean de naturaleza accidental o ilegal.

## **6 Retención y eliminación de datos por parte de Vorwerk International**

- 6.1 Conservamos sus datos personales relacionados con la provisión de atención al cliente durante el tiempo que sea necesario para prestarle asistencia, para cumplir con las leyes aplicables (incluidas las relativas a la retención de documentos), para resolver disputas con cualquier parte y según sea necesario, para poder llevar a cabo nuestro negocio. Como consecuencia, eliminamos los datos personales en cuanto dejan de ser necesarios para los fines mencionados anteriormente.
- 6.2 En caso de que el tratamiento se base en su consentimiento y usted retire dicho consentimiento, eliminaremos o anonimizaremos sus datos personales sin demora indebida después de la retirada, a menos que exista una base jurídica que permita la retención de los datos.
- 6.3 Si almacenamos datos personales con el único fin de cumplir con las leyes de retención de documentos, almacenaremos estos datos personales en modo archivo. Esto significa que el acceso a estos datos personales está estrictamente limitado a aquellas personas que puedan necesitar acceder a ellos para cumplir con los artículos mencionados anteriormente.
- 6.4 Los criterios que utilizamos para determinar los periodos de retención de sus datos personales incluyen los requisitos de retención impuestos por las leyes y regulaciones y nuestros requisitos operativos, como el mantenimiento de cuentas, la gestión de relaciones con el cliente y la respuesta a reclamaciones legales, quejas y solicitudes de órganos regulatorios y de orden público. Si tiene una pregunta sobre un periodo de retención específico para ciertos tipos de datos personales que tratamos, contacte con nosotros a través de la información de contacto que se proporciona en la siguiente sección 8.

## **7 Estado de la Política de privacidad**

Esta Política de privacidad se actualizó en septiembre de 2019. Nos reservamos el derecho a modificar la política de forma ocasional en caso de se produzca algún cambio en las actividades de tratamiento de datos. En caso de que se haya actualizado la Política de privacidad, tomaremos medidas para informarle sobre la actualización a través de medios apropiados, como por ejemplo a través de una notificación que le

aparecerá al iniciar sesión en su cuenta u otros medios en caso de que sean más adecuados (por ejemplo, por correo electrónico).

## **8 Responsable de la protección de datos**

Puede ponerse en contacto con el Responsable de la protección de datos de Vorwerk International usando la siguiente información:

Vorwerk International & Co. KmG  
Verenastrasse 39  
CH-8832 Wollerau  
Switzerland  
[dpo@vorwerk.ch](mailto:dpo@vorwerk.ch)