

# Política de privacidad

Este documento afecta al tratamiento de datos realizado en todas las plataformas y herramientas desarrolladas por Duocom Europe, S.L.

El alta o registro como usuario de Duocom Europe supone la aceptación expresa de nuestra Política de Privacidad. Este documento regula el tratamiento de la información personal de nuestros usuarios, de las claves de acceso al servicio y las medidas de seguridad implantadas que evitan el acceso, modificación o eliminación de nuestros ficheros por parte de personas no autorizadas.

Dicho tratamiento se regirá por lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos de la UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (Texto pertinente a efectos del EEE).

## Datos recogidos

Entre la información recogida por Duocom Europe se encuentra:

- Información personal tal como su nombre, apellidos, NIF, dirección física y de correo electrónico, teléfono de contacto y ocupación.
- Información sobre las transacciones que realiza con nosotros y del uso de los servicios que ofrecemos, incluyendo las consultas o sugerencias recibidas a través de nuestras páginas de contacto, registrando las actividades en los registros (logs) de nuestros servidores y dejando constancia de la configuración de su navegador y dirección IP desde la que accede y las páginas solicitadas.
- Cookies de sesión (al iniciar sesión en el sistema, grabaremos una cookie en su equipo a fin de mantener abierto el acceso, sin que se vaya a tratar de forma distinta ni a mantener una vez cerrada la sesión) y de análisis (origen del usuario al darse de alta). En cualquier caso, puede configurar su navegador para que elimine este tipo de rastro.

## Cómo usamos los datos

Duocom Europe sólo recoge aquellos datos que son necesarios para poder ofrecer los servicios deseados debidamente. Sus datos podrán ser utilizados con las finalidades siguientes:

- Para poder tramitar alta en los servicios, para visitas, consultas, dudas o sugerencias o solución de incidencias relacionados con nuestros servicios.
- Para poder contactarle en caso de incidencias tanto respecto a sus datos personales y comunicaciones como a cualquier gestión así como analizar estadísticas de uso y consulta, y proveer informes anónimos internos.
- Para poder enviarle, siempre que sea absolutamente necesario para el buen funcionamiento de los servicios contratados, o cuando usted lo solicite de manera explícita, comunicaciones, boletines o newsletters a propósito de nuestros productos o servicios.

- Para mejorar nuestros servicios.

## **Conservación de los datos**

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación mercantil y no se solicite su supresión por el interesado. Tras la baja del servicio, los datos se mantendrán durante 8 años tras la finalización del contrato, en aplicación del Código Civil y la normativa fiscal.

## **Tratamiento externo**

Duocom Europe, S.L. no cede datos de sus usuarios a terceras partes salvo por obligación legal. En el caso de que el alta en los servicios de Duocom Europe haya sido aportada por un agente comercial, los datos serán accesibles a dicho agente. El usuario dispone de la posibilidad de bloquear el acceso del agente comercial.

Los subsistemas informáticos para el almacenamiento de datos y transmisión de llamadas empleados por Duocom Europe, S.L. pueden estar subcontratados a empresas prestadoras de servicios informáticos ubicadas en Europa o en los Estados Unidos, y sujetas por tanto a la normativa sobre protección de datos de las legislaciones correspondientes en cada caso y momento; por ejemplo, Amazon Web Services (AWS), Telefónica de España, Vodafone.

## **Transparencia, seguridad y derechos**

En caso de una posible infracción de protección de datos, por favor notifique ésta inmediatamente a través de [protecciondedatos@duocom.es](mailto:protecciondedatos@duocom.es) siguiendo el protocolo de Duocom Europe S.L. ante la posible infracción de protección de datos.

Siempre que lo necesite puede dirigirse a nosotros para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, portabilidad, supresión, limitación y oposición al tratamiento de sus datos, con las condiciones y límites establecidos en la normativa aplicable.

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si Duocom Europe, S.L. realiza algún tratamiento de sus datos personales. En caso de que sea así, puede acceder a estos datos, editarlos, y pedir que se le transfieran de forma rápida. Si la información que figura en nuestros ficheros es inexacta, puede modificarla directamente o contactar con nosotros en caso de que usted no pueda.

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, oponerse a dicho tratamiento, o pedir que se eliminen sus datos, en cuyo caso únicamente se conservarán para el ejercicio o defensa de reclamaciones, o por motivos legítimos imperiosos.

Nos esforzamos por proteger sus datos, evitando que puedan ser eliminados por accidente o de forma intencionada por terceras personas. Una vez cancelados, los datos personales del usuario se mantendrán debidamente bloqueados durante los plazos legalmente establecidos para la delimitación de las responsabilidades correspondientes.

## **Responsable de tratamiento de datos**

Por favor, no dude en contactar con nosotros para consultar cualquier duda acerca de sus derechos o el tratamiento de sus datos personales.

- Responsable del tratamiento de datos: Duocom Europe, S.L.
- NIF: B35585645
- Dirección: C/ Doctor Domingo Déniz, n.º 3 piso 2- 35002 Las Palmas de G.C.
- Teléfono: 910 910 910
- Correo electrónico: [protecciondedatos@duocom.es](mailto:protecciondedatos@duocom.es)
- Formulario de contacto: <https://www.duocom.es/contacto.php>