

## Política de privacidad | Rinkel B.V.

Versión: PP\_1.6

Fecha: 26 de marzo

de 2024

Los datos personales son sagrados. Por eso, Rinkel respeta la legislación y normativa en materia de privacidad. De este modo, tus datos personales y el resto de datos estarán seguros con nosotros, y siempre los trataremos como es debido. Esta Política de privacidad explica cómo gestiona Rinkel tus datos personales.

Si tienes alguna pregunta o quieres saber exactamente qué datos personales tuyos tenemos, ponte en contacto con nosotros llamando al [936 07 5678](tel:936075678) o escríbenos a [ayuda@rinkel.es](mailto:ayuda@rinkel.es).

### NUESTROS SERVICIOS

Al utilizar nuestros servicios, nos confías determinada información. En ella, puede haber datos personales. Solo almacenamos y utilizamos los datos personales que nos hayas facilitado directamente para prestarte el servicio que utilizas o que claramente nos hayas facilitado para su tratamiento.

Utilizamos los siguientes datos personales para prestar nuestros servicios:

- Nombre y dirección postal;
- Teléfonos: tanto los tuyos como los de tus contactos/clientes;
- Dirección de facturación;
- Dirección de correo electrónico;
- Datos de pago; y
- dirección IP

## GESTIÓN DE PEDIDOS

Utilizamos tus datos personales para tramitar adecuadamente los pedidos que nos hagas. En su caso, a continuación, podremos facilitar tus datos personales a nuestro servicio de mensajería para entregarte el pedido. También obtenemos información de pago de tu banco o de la entidad emisora de tu tarjeta de crédito.

Utilizamos tu información de pago, nombre y dirección postal, dirección de correo electrónico; número de teléfono y dirección de facturación. Necesitamos esta información debido al compromiso que hemos asumido contigo. Guardaremos esta información hasta haber completado tu pedido y durante siete años a partir de ese momento (que es el plazo legal de conservación).

## ACCESO AL PORTAL

A través de nuestro portal (<https://my.rinkel.com/>), puedes acceder a un entorno de gestión en el que podrás configurar, especificar y hacer cambios en el servicio a través de internet. Realizamos un seguimiento de tu actividad y de cuándo se produce. Estos datos son la prueba de ese seguimiento.

Para ello, utilizamos tu dirección de correo electrónico y tu dirección IP.

Necesitamos esta información debido al compromiso que hemos asumido contigo.

Almacenaremos esta información durante un máximo de 12 meses una vez que dejemos de prestarte servicio.

## ESTADÍSTICAS Y CREACIÓN DE PERFILES

Elaboramos estadísticas del uso de nuestro servicio a través de internet. Utilizamos estas estadísticas para mejorar nuestro servicio a través de internet, por ejemplo, para mostrar información relevante. Podremos combinar tus datos personales para saber más sobre ti. Ni que decir tiene que respetaremos tu privacidad en todo momento. Si no quieres que utilicemos tus datos para esto, no dudes en decírnoslo.

Utilizamos tu número de teléfono, tu dirección de correo electrónico y tu nombre y dirección postal para ello. Lo hacemos siempre que nos hayas dado tu consentimiento. Almacenaremos esta información durante un máximo de 12 meses una vez que dejemos de prestarte servicio.

## COMPRAS EN LA APLICACIÓN

Puedes comprar productos en el entorno virtual de Rinkel aparte de tu suscripción habitual. Tus datos personales se utilizarán para gestionar y registrar tus compras. Para ello, utilizamos tu dirección de correo electrónico y tu dirección IP. Necesitamos esta información debido al compromiso que hemos asumido contigo. Guardaremos esta información hasta haber completado tu pedido y durante 12 meses a partir de ese momento (que es el plazo legal de conservación).

## CONTRATAR UNA SUSCRIPCIÓN

Puedes contratar una suscripción de pago desde el servicio a través de internet de Rinkel, en cuyo caso, utilizaremos tus datos personales para tramitar el pago. Más concretamente, utilizaremos tu dirección de facturación, número de teléfono, información de pago, dirección de correo electrónico, nombre, dirección postal y dirección IP. Necesitamos esta información debido al compromiso que hemos asumido contigo. Guardaremos esta información durante 12 meses desde que hayas cancelado la suscripción y durante los siguientes siete años (que es el plazo legal de conservación).

## FORMULARIO DE CONTACTO, CHAT Y BOLETÍN

A través del formulario de contacto y el chat en directo, podrás preguntarnos o hacer solicitudes.

Para poder comunicarnos por estas vías, utilizamos tu correo electrónico y tu dirección IP. Lo hacemos siempre que nos hayas dado tu consentimiento.

Guardaremos esta información hasta que estemos seguros de que has quedado satisfecho con nuestra respuesta y durante los siguientes 12 meses. De este modo, podremos recuperarla fácilmente

si fuera necesario hacer seguimiento. Esto también nos permite formar al personal de atención al cliente para ofrecer un servicio aún mejor.

Puedes suscribirte a nuestro boletín para estar al día de las últimas noticias, consejos e información sobre nuestros productos y servicios. Podrás darte de baja cuando quieras. Todos los boletines incluyen un enlace para eso. También lo puedes hacer desde tu cuenta. Tu dirección de correo electrónico se añadirá automáticamente a la lista de distribución. Guardaremos estos datos hasta que canceles la suscripción.

## Comunicación a través de WhatsApp

Usamos WhatsApp para enviar mensajes relevantes a los servicios que ofrecemos. Estos mensajes pueden contener actualizaciones de pedidos, recomendaciones de productos, ofertas especiales y otra información que creemos que puede ser de tu interés.

### **Inscripción y cancelación de la comunicación por WhatsApp**

Puedes inscribirte para recibir mensajes a través de WhatsApp enviando un mensaje con la palabra [EMPEZAR] a nuestro número de WhatsApp español. Para darte de baja de los mensajes de WhatsApp, puedes enviar un mensaje con la palabra [ALTO] a nuestro número de WhatsApp español.

También puedes contactar a nuestro servicio al cliente por correo electrónico para inscribirte o darte de baja. Nos esforzamos por hacer nuestros procesos de inscripción y cancelación claros e intuitivos. Respetamos tus elecciones y siempre actuamos de acuerdo con tus preferencias.

## TU CUENTA

Para disfrutar de nuestro servicio a través de internet, primero tienes que registrarte. A continuación, tendrás que facilitar algunos datos personales y elegir un nombre de usuario. Utilizamos esta información para crear una cuenta a la que podrás acceder con el nombre de usuario y la contraseña que elijas.

La información que utilizamos para esto es tu nombre, dirección postal, teléfono,

dirección de correo electrónico, dirección IP, dirección de facturación e información de pago. Necesitamos esta información debido al compromiso que hemos asumido contigo. Guardaremos estos datos durante 12 meses una vez que haya dado de baja tu cuenta.

Almacenamos estos datos para que no tengas que volver a facilitarlos cada vez que inicies sesión. Gracias a ellos, también podemos ponernos en contacto contigo más fácilmente si es necesario para prestar el servicio a través de internet. Puedes editar tus datos desde tu cuenta cuando quieras.

## TERCEROS

No compartiremos tus datos personales con otras empresas u organizaciones salvo si hacerlo es necesario para prestar el servicio a través de internet o si así lo exige la legislación. Por ejemplo, si sospechamos que se está cometiendo un fraude, podremos denunciarlo ante la Policía.

## ANUNCIOS

Nos gustaría enviarte anuncios sobre ofertas y nuevos productos o servicios. Lo hacemos:

- por correo electrónico
- a través de redes sociales
- por teléfono

Puedes oponerte a recibir estos anuncios en cualquier momento. Todos los correos electrónicos publicitarios incluyen un enlace para darse de baja. Puedes bloquear nuestra dirección o darte de baja a través de ese enlace. También existe una función de bloqueo de números de teléfono.

## COMPARTICIÓN DE DATOS CON OTRAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES

En ningún caso compartiremos tus datos personales con otras empresas u organizaciones, salvo que sea necesario para prestar el servicio a través de internet o que la legislación así lo exija (por ejemplo, si la Policía necesita información sobre una presunta conducta delictiva).

Algunos de nuestros colaboradores se encuentran fuera de la Unión Europea. Nuestra web incluye botones de redes sociales. Los operadores de estos servicios los utilizan para recopilar tus datos personales.

## COOKIES

Nuestro servicio a través de internet utiliza cookies. Las cookies son pequeños archivos que pueden almacenar información para evitar que tengas que facilitarla cada vez que inicies sesión. Además, nos indican que vuelves a visitar nuestra web. Cuando visitas nuestra web por primera vez, mostramos un mensaje en el que explicamos el funcionamiento de las cookies. Te pediremos que las aceptes.

Puedes deshabilitar el uso de cookies desde tu navegador. Ahora bien, ten en cuenta que hacerlo restringirá algunos elementos de nuestro servicio a través de internet. Hemos celebrado contratos con otras empresas que utilizan cookies (consulta la siguiente cláusula para saber cómo las utilizan). No tenemos control sobre las cookies utilizadas por terceros ni somos responsables de ellas. No obstante, tú decides si aceptas estas cookies, a distintos niveles.

## EMPRESAS CON LAS QUE PODEMOS COMPARTIR TUS DATOS

En Rinkel, contratamos servicios a varias empresas para poder prestar nuestros servicios a través de internet o mejorarlos. Para utilizar estos servicios de forma eficaz, es posible que compartamos datos personales con estas empresas.

Puesto que tu privacidad es enormemente importante para nosotros, tratamos de reducir al máximo los datos que compartimos con ellas. A continuación, puedes consultar un resumen de los datos que compartimos o que podemos compartir con cada una de estas empresas.

- Google

Utilizamos Google Analytics para hacer un seguimiento del uso que las visitas hacen de nuestra web. Hemos celebrado un contrato de tratamiento de datos con Google. En él, incluimos estrictos compromisos sobre la información que puede almacenar. No hemos acordado con Google anonimizar las direcciones IP. También utilizamos Google Enhanced Conversions para medir mejor la efectividad de nuestras campañas publicitarias.

Datos: dirección IP, nombre y apellido, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección.

- Facebook

Utilizamos Facebook e Instagram para anunciar nuestro(s) servicio(s) a sus

usuarios. Hacemos seguimiento de si un usuario de Meta (ID) ha decidido visitar nuestro sitio web y/o suscribirse a una suscripción (de prueba) con Rinkel. Hemos firmado un acuerdo de procesamiento de datos con Meta, que incluye acuerdos estrictos sobre cómo pueden utilizar los datos que reciben.

Datos: Identificador único para distinguir usuarios

- **Mouseflow**

Utilizamos Mouseflow para recopilar estadísticas sobre el uso de nuestro(s) sitio(s) web. Podemos utilizar estos datos para optimizar nuestro sitio web y servicio. Hemos celebrado un acuerdo de procesamiento de datos con Mouseflow. Contiene disposiciones estrictas sobre la información que se les permite almacenar.

Datos: dirección IP.

- **Intercom (Intercom R&D Unlimited Company)**

Recurrimos a Intercom para enviar correos electrónicos automáticos a los clientes en función de su comportamiento, comunicarnos con nuestros clientes mediante chat y correo electrónico y saber cómo utilizan nuestros servicios. Hemos celebrado un contrato de tratamiento de datos con Intercom. En él, incluimos estrictos compromisos sobre la información que puede almacenar.

Datos: dirección IP, dirección de correo electrónico, nombre y dirección postal, números de teléfono

- **Mailchimp**

Usamos Mailchimp para enviar correos electrónicos con actualizaciones de productos y ofertas comerciales a nuestros clientes (potenciales), quienes otorgaron permisos explícitos durante el registro. Hemos celebrado un acuerdo de procesamiento de datos con Mailchimp para este fin.

Datos: nombre y dirección, datos de la empresa, dirección de correo electrónico, número(s) de teléfono

- ChartMogul.com

Utilizamos ChartMogul para conocer cómo utilizan nuestros clientes su suscripción. Para ello, hemos celebrado un contrato de tratamiento de datos con ChartMogul.

Datos: nombre y dirección postal, datos de la empresa, números de teléfono

- Sentry.io (Functional Software Inc.)

Utilizamos Sentry.io para recibir informes de error que ayudan a nuestros desarrolladores de producto a mejorar nuestros servicios. En algunos casos, un informe de error podría contener datos personales.

Hemos celebrado un contrato de tratamiento de datos con ChartMogul para dar respuesta a estos casos.

Datos: números de teléfono, nombre, dirección IP

- Bugfender (Beenario GmbH)

Utilizamos Bugfender para detectar problemas en nuestras aplicaciones para iOS y Android.

Datos: ID del dispositivo, dirección IP, dirección de correo electrónico, números de teléfono

- Slack (Slack Technologies Inc.)

Utilizamos Slack para nuestras comunicaciones internas de trabajo. Es posible que, al hablar entre sí, nuestro personal comparta datos de clientes.

Datos: dirección IP, dirección de correo electrónico, nombre y dirección postal, números de teléfono

- OpenAI (OpenAi OpCo, LLC)

Utilizamos los servicios de OpenAI para proporcionar información automatizada (IA) basada en el contenido de las conversaciones telefónicas entre usuarios

finales y sus contrapartes. Hemos firmado un acuerdo de procesamiento de datos con OpenAI, que incluye acuerdos estrictos sobre cómo pueden utilizar los datos que reciben.

Datos: Contenido de la conversación telefónica (transcripción), Nombre de la empresa, Nombre del empleado (usuario)

- Rev (Rev.com, inc.)

Utilizamos los servicios de Rev para convertir las llamadas telefónicas (audio) en transcripciones (texto). Hemos firmado un acuerdo de procesamiento de datos con Rev, que incluye acuerdos estrictos sobre cómo pueden utilizar los datos que reciben.

Datos: Nombre de usuario, Nombre de la empresa, Nombre de la calle y Ciudad

- LinkedIn

Utilizamos LinkedIn para anunciar nuestro(s) servicio(s) a sus usuarios. Hacemos seguimiento de si un usuario de LinkedIn (ID) ha decidido visitar nuestro sitio web y/o suscribirse a una suscripción (de prueba) con Rinkel. Hemos firmado un acuerdo de procesamiento de datos con LinkedIn, que incluye acuerdos estrictos sobre cómo pueden utilizar los datos que reciben.

Datos: Identificador único para distinguir usuarios

- HubSpot

Utilizamos HubSpot para enviar comunicaciones automatizadas, basadas en el comportamiento (como correos electrónicos) a los clientes potenciales, previo consentimiento explícito del usuario. Hemos firmado un acuerdo de procesamiento de datos con HubSpot, que incluye acuerdos estrictos sobre cómo pueden utilizar los datos que reciben.

Datos: Identificador único para distinguir usuarios, Dirección IP, Dirección de

correo electrónico, Nombre, dirección y números de teléfono

- Cloudflare

Usamos Cloudflare para proteger todos nuestros sitios web para garantizar la seguridad y que puedas navegar de forma segura en nuestros dominios.

Hemos celebrado un acuerdo de procesamiento de datos con Cloudflare, que incluye acuerdos estrictos sobre cómo pueden utilizar los datos que reciben.

Datos: dirección IP, datos de registro

- VWO (parte de Wingify)

Utilizamos VWO (Optimizador de sitios web virtuales) para optimizar y realizar pruebas A/B en las páginas de nuestro sitio web y recopilar estadísticas sobre el rendimiento de estas pruebas. Hemos celebrado un acuerdo de procesamiento de datos con VWO, que incluye acuerdos estrictos sobre cómo pueden utilizar los datos que reciben.

Datos: Identificador único para distinguir usuarios, dirección IP, ciudad, estado, país

- Trustpilot

Utilizamos Trustpilot para solicitar reseñas de manera automatizada a nuestros clientes, con el objetivo de recopilar y compartir las experiencias de nuestros clientes con nuestros servicios. Para hacer este proceso eficiente y seguro, hemos firmado un acuerdo de procesamiento de datos con Trustpilot. Este acuerdo contiene disposiciones estrictas sobre qué pueden registrar y cómo gestionan los datos recopilados.

Datos: Dirección de correo electrónico, Nombre

## Información de pago

- Exact Online

Para nuestra contabilidad y registros, utilizamos Exact Online, que registra operaciones bancarias y apuntes. Hemos celebrado un contrato de tratamiento de datos con Exact. En él, incluimos estrictos compromisos sobre la información que puede almacenar.

Datos: nombre del titular de la cuenta, número de cuenta.

- SolarWinds

SolarWinds comprueba el contenido y el remitente de nuestros correos electrónicos. Esto lo hacemos a través de un proceso automatizado para evaluar si los correos electrónicos que se envían a Rinkel deben marcarse como spam o correo no deseado. Hemos celebrado un contrato de tratamiento de datos con SolarWinds. En él, incluimos estrictos compromisos sobre la información que puede almacenar.

Datos: dirección IP, dirección de correo electrónico, nombre del remitente.

- Microsoft

Utilizamos Microsoft Office 365 como cliente de correo electrónico y hemos celebrado un contrato de tratamiento de datos con Microsoft. En él, incluimos estrictos compromisos sobre la información que puede almacenar.

Datos: dirección IP, dirección de correo electrónico, nombre, apellidos, nombre del remitente.

## SEGURIDAD

La seguridad de los datos personales es un tema de gran importancia para nosotros.

Para proteger tu privacidad, hemos tomado las siguientes medidas:

- El acceso a los datos personales está protegido con nombre de usuario y contraseña.
- El acceso a los datos personales está protegido con nombre de usuario y un token de inicio de sesión.
- Una vez obtenidos, los datos se almacenan en un sistema seguro aparte.
- Hemos puesto en marcha medidas físicas como cerraduras y cajas fuertes para proteger el acceso a los sistemas que almacenan los datos personales.
- Utilizamos conexiones seguras (TLS) que cifran toda la información que se intercambia entre tú y nuestra web cuando introduces datos personales.
- Mantenemos un registro de todas las consultas de datos personales.

## MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Cuando modifiquemos nuestro servicio a través de internet, también modificaremos esta Política de privacidad. Por eso, consulta siempre la fecha y comprueba habitualmente si hemos publicado nuevas versiones. Haremos todo lo posible por anunciar estos cambios por otros medios también.

## ACCESO A TUS DATOS Y DERECHO DE RECTIFICACIÓN O BORRADO

Si tienes alguna pregunta sobre tus datos personales, o quieres saber qué datos tuyos tenemos, no dudes en ponerte en contacto con nosotros. A continuación, puedes ver nuestros datos de contacto.

Tienes los siguientes derechos:

- a que te expliquemos que datos personales tuyos tenemos y qué hacemos con ellos
- a acceder a los datos personales que tengamos exactamente
- a que se rectifiquen los errores en relación con tus datos
- a que se borren los datos personales antiguos
- a retirar tu consentimiento
- a oponerte a cualquier uso de tus datos en particular

Te pedimos que siempre nos digas claramente quién eres para que estemos seguros de no estar modificando ni borrando los datos de otras personas.

## PRESENTACIÓN DE QUEJAS

Si crees que, por alguna razón, no estamos respetando tu privacidad, puedes presentar una queja ante la autoridad de control. En los Países Bajos, esa autoridad es la Autoridad de Protección de Datos de los Países Bajos (Autoriteit Persoonsgegevens).

Por supuesto, siempre estamos abiertos a recibir tus impresiones, y estaremos encantados de trabajar contigo para proteger tu privacidad de la manera más eficaz posible. Así que, ¡no dudes en ponerte en contacto con nosotros!

## DATOS DE CONTACTO

Rinkel B.V.

Weena 505

NL-3013 AL Róterdam, Países Bajos

[info@rinkel.nl](mailto:info@rinkel.nl)

+31 85 060 90