

Política de Privacidad- CONTACTO

Introducción

DANONE es consciente de su preocupación sobre como utilizamos sus datos de carácter personal, y reconocemos la importancia de proteger su privacidad. Esta Política General de Privacidad le explicará cómo DANONE, S.A., AGUAS DANONE, S.A. y DANONE NUTRICIA, S.R.L. (en adelante, "DANONE"), como corresponsables del tratamiento, captan y gestionan sus datos personales. Explica qué datos recabamos, como los utilizamos, para que los necesitamos y como puede beneficiarle o interesarle. Puede contactarnos en la dirección de correo electrónico lopd.danone@danone.com si tiene cualquier duda o comentario sobre como tratan estas empresas los datos personales vinculados a nuestro sistema de atención al consumidor común, o si quiere ejercer cualesquiera de sus derechos.

Qué datos de carácter Personal recabamos.

Los datos personales que recabamos varían según la finalidad para la que los captamos, así como del servicio o producto que le estemos prestando u ofreciendo.

Generalmente, recabamos directamente de Usted los siguientes tipos de datos personales:

- a. Datos personales de contacto, tales como la dirección de correo electrónico;
- b. Datos relacionados con su consulta, proporcionados mediante el presente formulario o en posteriores contactos relacionados con el caso;
- c. Información de su navegador, como las páginas a las que ha accedido, fecha de acceso, ubicación cuando accedió, así como su dirección IP. Dicha información se conservará, en su caso, en los LOG del sistema y no en nuestra plataforma de gestión de la atención al consumidor.

¿Por qué recabamos y utilizamos sus datos personales?

Recabamos sus datos personales para poder ofrecerle y prestarle un servicio de atención al consumidor de la máxima calidad. En particular, recabamos, conservamos, utilizamos y compartimos sus datos personales con las siguientes finalidades:

- a. Gestionar y responder a las dudas o consultas que se planteen, así como cualquier petición que Usted realice;
- b. Mantener un registro centralizado para nuestro servicio de atención al consumidor. De esta forma, todas las peticiones o consultas realizadas se conservarán siempre bajo un único usuario común, pero separando los casos según la empresa con la que contacte o responsable de proporcionarle la respuesta correspondiente. Esta separación se logra según el canal de comunicación utilizado por usted al hacer la consulta (por ejemplo, si llama al teléfono de atención de Danone, o al de Aguas Danone), o por el propio contenido de cada caso, y garantiza que únicamente se accederá a la información relativa a cada empresa para gestionar su solicitud.
- c. Mejorar nuestros productos o servicios;
- d. Realizar encuestas de opinión, satisfacción o estudios de mercado.

Es posible que necesitemos también sus datos personales para cumplir con obligaciones legales o en relación con cualquier relación contractual que podamos tener con Usted.

Sus derechos

Cuando tratamos sus datos personales, Usted dispone de una serie de derechos que podrá ejercer en cualquier momento. Le hemos preparado un resumen de dichos derechos junto con las implicaciones que tiene para Usted. Puede ejercer sus derechos en cualquier momento mediante la siguiente dirección de correo electrónico lopd.danone@danone.com

Derecho de acceso a sus datos personales y rectificación

Usted tiene derecho a acceder, corregir o actualizar sus datos personales en cualquier momento. Entendemos la importancia de este derecho y que Usted quiera ejercer sus derechos.

Derecho a la portabilidad de sus datos

Sus datos de carácter personal son portables. Esto significa que pueden moverse, copiarse o transmitirse electrónicamente. Sin embargo, este derecho únicamente aplica cuando:

- a. El tratamiento esté basado en su consentimiento;
- b. El tratamiento se realice para la ejecución de un contrato;
- c. El tratamiento se realice por medios automatizados.

Derecho a la supresión de sus datos personales.

Tiene derecho a solicitar que sus datos se eliminen si:

- a. Sus datos personales ya no son necesarios en relación con las finalidades para los que fueron recabados; o
- b. Retira el consentimiento que nos hubiera proporcionado previamente para tratar sus datos personales, y no hay ninguna otra obligación legal para tratar dichos datos; o
- c. Se opone al tratamiento de sus datos personales para finalidades de marketing directo; o
- d. Se opone al tratamiento de sus datos personales para los intereses legítimos de DANONE (como por ejemplo la mejora general de la experiencia de usuario en nuestras páginas web); o
- e. Sus datos personales no se están procesando legítimamente; o
- f. Sus datos personales necesitan eliminarse para cumplir con la ley.

Si desea eliminar los datos personales que podamos conservar acerca de Usted, tomaremos las medidas razonablemente oportunas para responder a su solicitud en relación con los requerimientos legales. Si los datos personales no se necesitan para ninguna finalidad y no tenemos ninguna obligación legal para retenerlos, haremos lo posible para borrarlos, eliminar o anonimizarlos permanentemente.

Derecho a la limitación del tratamiento

Tiene derecho a limitar el tratamiento de sus datos personales si:

- a. No considera que los datos personales que podamos tener acerca de Usted sean exactos; o
- b. Los datos personales no se están tratando de forma legítima, pero en vez de eliminar los datos, Usted prefiere limitar el tratamiento; o

- c. Ya no necesitamos mantener los datos personales para la finalidad para la que fueron recabados, pero Usted requiere los datos para establecer, ejercer o defender cualquier reclamación legal; o
- d. Usted se ha opuesto al tratamiento de sus datos personales y está esperando a la verificación de que efectivamente sus intereses en relación con dicha oposición prevalecen los intereses legítimos para el tratamiento de sus datos.

Si desea limitar nuestro tratamiento de sus datos personales, tomaremos las acciones razonables para responder a su requerimiento de acuerdo con los requerimientos legales.

Derecho de oposición

Usted tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento.

Derecho a presentar una reclamación ante la autoridad competente

Recuerde que en cualquier momento podrá presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos competente en cualquier momento, en relación con nuestro tratamiento de sus datos de carácter personal.

Como protegemos sus datos personales

Entendemos que la seguridad de sus datos personales es importante. Hacemos nuestros mejores esfuerzos para proteger sus datos personales de cualquier uso o acceso no autorizado, interferencia, pérdida, modificación o revelación. Hemos implementado una serie de medidas de seguridad para ayudarle a proteger sus datos personales. Por ejemplo, implementamos controles de acceso, utilizamos firewalls y servidores seguros, y encriptamos su información.

Conservando sus datos personales

Los datos personales se tratarán mientras resolvamos su consulta o duda, así como durante un plazo máximo de 5 años, según la criticidad de la consulta o reclamación, para garantizar el control histórico de consultas y que podamos mantener su trazabilidad y realizar estadísticas generales anonimizadas, así como para el cumplimiento de nuestras obligaciones legales.

Finalizado el plazo anterior, podremos conservar la información relacionada con su consulta a efectos estadísticos, pero de forma totalmente anónima y desvinculada de su persona.

Si solicita el ejercicio de cualquier derecho, conservaremos los datos debidamente bloqueados durante el plazo de tiempo necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales.

Compartiendo sus datos personales

Cuando compartimos sus datos personales con afiliados y otras organizaciones, nos aseguramos de que solo lo hacemos con organizaciones que protegen sus datos personales y cumplen con las normativas de privacidad de una forma similar o igual a como lo hacemos nosotros.

Por ejemplo, podemos comunicar sus datos con aquellos proveedores que, en nombre nuestro, nos prestan un servicio, por lo que nunca tratan los datos para finalidades propias. Ejemplos de estos proveedores son todos aquellos que nos ayudan con el mantenimiento de la plataforma técnica, la atención al consumidor externalizada, análisis estadístico de datos, etc.

Asimismo, sus datos podrán ser comunicados a todas las empresas de Danone a nivel global, con el fin de poder gestionar su consulta si tuviera incidencia con cualquier otra sociedad (por ejemplo porque es sobre un producto fabricado en otro país), así como para llevar un control centralizado de nuestros servicios de atención al consumidor y calidad, a través de la matriz de Danone en Francia.

Sus datos personales no se compartirán, venderán, alquilarán o revelarán de ninguna forma distinta a lo descrito en la presente Política de Privacidad o a lo informado en el momento de la captación de sus datos. Sin perjuicio de lo anterior, sin embargo, podemos compartir sus datos cuando lo requieran cualquier ley o las autoridades competentes.

Compartiendo su información internacionalmente

Los datos personales pueden tratarse fuera del Espacio Económico Europeo (EEE). Cuando se trate fuera del EEE, DANONE se asegurará de que este tratamiento de datos transfronterizo es protegido con las garantías oportunas.

DANONE únicamente trata los datos en el EEE, sin embargo, algunos de los proveedores indicados en el apartado anterior podrían requerir el tratamiento en otro territorio.

Por ejemplo, tal y como indicábamos en el apartado anterior, sus datos podrán ser comunicados a cualquier sociedad de Danone a nivel global, dependiendo de la relación entre su consulta y cualquier sociedad de Danone en otro país. Esto puede suponer que su información se comunique a países fuera del EEE.

Dichas garantías pueden incluir:

- a. Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión Europea. Estas cláusulas estandarizadas proporcionan suficientes garantías para garantizar que se reúnen los requisitos de adecuación y seguridad establecidos por el Reglamento General Europeo de Protección de Datos; o
- b. Certificaciones que demuestran que los terceros sitios fuera del EEE tratan datos personales de una forma consecuente con el Reglamento General de Protección de Datos. Estas certificaciones son aprobadas bien por la Comisión Europea, bien por una autoridad supervisora competente, o bien por un organismo nacional de acreditación competente de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos.

Como contactarnos

Si tiene cualquier duda o consulta, comentarios o reclamaciones en relación con la presente Política General de Privacidad o el tratamiento de sus datos personales por parte de cualesquiera de las empresas indicadas, por favor contacte con nosotros mediante la siguiente dirección de correo electrónico lop.danone@danone.com.