

Política de Privacidad de la Cuenta InPost

Válido desde: 18.05.2026

Nos gustaría explicarle las normas relativas al tratamiento de sus datos personales en relación con el uso de nuestra aplicación móvil. El uso de la aplicación es posible mediante la creación de una Cuenta InPost. A continuación encontrará información detallada, incluida la indicación de cuál de las empresas del Grupo Integer Capital es responsable de cada proceso.

¿Cómo está estructurado este documento y cómo puede navegar por él?

Parte I — Política de Privacidad de la Cuenta InPost

En la Parte I nos gustaría presentar los principios básicos del tratamiento de datos.

1. Respetamos su privacidad y nos preocupamos por la protección de sus datos
2. ¿Quién trata sus datos?
3. ¿Cuándo podemos tratar sus datos personales?
4. ¿Qué datos personales tratamos y con qué finalidad?
 - 4.1. Cuenta InPost
 - 4.2. Seguridad
 - 4.3. Finalidades analíticas y mejora de la calidad del servicio
5. Información adicional sobre el tratamiento
 - 5.1. Tratamiento de datos de menores
 - 5.2. Cierre de la Cuenta InPost
 - 5.3. Supresión de datos personales
 - 5.4. Seguridad de los datos personales
6. A quién comunicamos sus datos
7. Sus derechos
8. Cambios en la Política de Privacidad

Parte II — Anexos Regionales:

En esta parte encontrará información detallada sobre los Servicios y el tratamiento de datos personales relacionado, aplicable al país seleccionado.

Anexo A1 — Servicios prestados en Polonia

Anexo A2 — Servicios prestados en Francia

Anexo A3 — Servicios prestados en Italia

Anexo A4 — Servicios prestados en España

Anexo A5 — Servicios prestados en Portugal

Anexo A6 — Servicios prestados en el Reino Unido

Anexo A7 — Servicios prestados en Bélgica

Anexo A8 — Servicios prestados en Luxemburgo

Anexo A9 — Servicios prestados en los Países Bajos

PARTE I

1. RESPETAMOS SU PRIVACIDAD Y NOS PREOCUPAMOS POR LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS

Introducción — ¿de qué trata esta Política de Privacidad?

1. Si utiliza una Cuenta InPost, esta Política de Privacidad le explicará cómo tratamos sus datos personales.

En la Parte I describimos cómo tratamos sus datos personales para gestionar su Cuenta InPost. Los Servicios adicionales disponibles en la Cuenta InPost pueden variar según el país. La información sobre los mismos se encuentra en la Parte II — en la sección dedicada a cada país.

2. Hemos elaborado esta Política de Privacidad para mostrarle cómo tratamos sus datos personales. Aquí encontrará la siguiente información:
 - a. ¿qué empresa actúa como responsable del tratamiento?
 - b. ¿qué datos tratamos?
 - c. ¿cómo y con qué finalidades tratamos estos datos?
 - d. ¿a quién y a dónde transferimos los datos?
 - e. sus derechos y cómo puede ejercerlos.
3. Reconocemos que leer términos y condiciones o políticas no es una actividad agradable, pero le recomendamos que se familiarice con nuestra Política para conocer cuáles son sus derechos y cómo ejercerlos, así como cómo y por qué tratamos sus datos personales.
4. **Algunos términos básicos:**

Aplicación — Esta es nuestra aplicación disponible como aplicación móvil y/o web, que puede utilizar tras crear una Cuenta de Usuario.

Datos Personales — En virtud del RGPD, los datos personales designan toda información sobre usted que permita su identificación directa (p. ej., su dirección de correo electrónico) e indirecta (p. ej., su actividad en un sitio web determinado). Podemos obtener sus datos personales, como su nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección de entrega, cuando registra una Cuenta InPost o utiliza los servicios digitales de InPost.

RGPD — Reglamento (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). El RGPD impone obligaciones específicas a las entidades que utilizan datos personales (tanto en su propio nombre como en nombre de otra entidad). El RGPD garantiza el ejercicio de sus derechos relacionados con la protección de datos — puede leer más al respecto en el Capítulo 6;

Cuenta de Usuario o Cuenta InPost — perfil creado por usted, a través del cual le identificamos en nuestros servicios digitales y le permitimos utilizar nuestras aplicaciones móviles y otros Servicios sin necesidad de registro adicional.

Región Asignada — Significa el país asignado a su Cuenta de Usuario durante el registro, que determina los Servicios aplicables, el marco legal y el Anexo Regional pertinente (Parte II — Anexos Regionales).

Usuario — Se refiere a usted y a otras personas físicas que utilizan nuestros Servicios. En esta Política nos dirigimos a usted directamente, y los demás individuos que utilizan nuestros Servicios se denominan «usuarios».

Taquilla Automática — Dispositivo automatizado de autoservicio perteneciente a nuestra red, equipado con taquillas que permiten a los clientes recoger o enviar Paquetes. Según el mercado, este dispositivo puede operar bajo un nombre comercial local, por ejemplo Paczkomat®, InPost Locker, Locker Mondial Relay, ofreciendo la misma funcionalidad básica.

Política de Privacidad — Documento en el que describimos cómo tratamos sus datos personales en el ámbito de los Servicios específicos prestados en el(los) mercado(s) seleccionado(s) por usted.

RGPD del Reino Unido — Designa el Reglamento General de Protección de Datos del Reino Unido, incorporado al derecho británico por la European Union (Withdrawal) Act 2018 y complementado por la Data Protection Act 2018. Establece las normas sobre cómo las organizaciones en el Reino Unido deben recopilar, utilizar, almacenar y proteger los datos personales.

5. Los términos no definidos anteriormente que se escriben con letra mayúscula tienen el significado que se les atribuye en las Condiciones Generales de Uso de los Servicios de la Cuenta InPost.
6. Utilizamos cookies y tecnologías similares para proporcionarle un uso conveniente y seguro de nuestros Servicios. Le animamos a leer nuestra Política de Cookies, donde encontrará detalles sobre su funcionamiento y las opciones de gestión de la configuración.

2. ¿QUIÉN TRATA SUS DATOS?

2.1. Según el tipo de servicio prestado, el responsable del tratamiento de sus datos es la empresa relevante de nuestro grupo de capital (en adelante denominado «Responsable del Tratamiento»).

2.2. En relación con el uso de la Cuenta InPost por parte del Usuario, la facilitación de datos personales es voluntaria, pero necesaria para utilizar las funcionalidades y los Servicios ofrecidos por InPost.

2.3. Según el tipo de servicio prestado, el Responsable del Tratamiento de sus datos personales puede ser:

Las siguientes entidades actúan como Responsables del Tratamiento de sus datos personales, junto con sus datos de contacto, incluidos los de sus Delegados de Protección de Datos (DPD) designados.

Polonia

InPost sp. z o.o. (“InPost”) Domicilio social: ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia, Polonia

Puede ponerse en contacto con el Responsable del Tratamiento a través de los siguientes canales:

- por teléfono: +48 722 444 000 o +48 746 600 000,
- por correo postal: ul. Pana Tadeusza 4, 30-727 Cracovia, Polonia,
- a través del [Formulario de Contacto](#),
- por chat, disponible en: inpost.pl/kontakt.

InPost ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPD), al que puede contactar mediante los canales de comunicación indicados anteriormente. Puede contactarnos a través de estos canales si desea ejercer sus derechos — véase la sección «7. Sus derechos».

Francia, Bélgica, Países Bajos y Luxemburgo

Mondial Relay SASU Domicilio social: 1, avenue de l’Horizon, 59650 Villeneuve d’Ascq, Francia

Puede ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos (DPD) de la siguiente manera:

- por correo postal: DPO Mondial Relay, Direction juridique et conformité, 1, avenue de l'Horizon, 59650 Villeneuve d'Ascq, Francia
- por correo electrónico, utilizando la dirección aplicable a su país:
 - Francia: dpo@mondialrelay.fr
 - Bélgica y Luxemburgo: dpo.belgium@mondialrelay.be, dpo.luxembourg@mondialrelay.lu
 - Países Bajos: dpo.netherlands@mondialrelay.nl

Italia

Locker InPost Italia s.r.l. Domicilio social: Viale Cassala 30, 20143 Milán, Italia

Locker InPost Italia S.r.l. ha designado su Delegado de Protección de Datos (DPD) en virtud de los artículos 37, 38 y 39 del RGPD. El DPD puede ser contactado en la dirección de correo electrónico: dpo.italia@inpost.it.

España

La siguiente entidad actúa como Responsable del Tratamiento en España y se denomina igualmente «**Grupo InPost España**»:

1. **MONDIAL RELAY S.A.S.U. SUCURSAL EN ESPAÑA** Dirección: Cami De Les Oliveres Num. 1, 08800 - (Vilanova I La Geltru), Barcelona.

El Grupo InPost España ha designado su Delegado de Protección de Datos (DPD) en virtud del artículo 37 del RGPD y del artículo 34 de la LOPDGDD. El DPD puede ser contactado:

- por correo electrónico: dpo.iberia@inpost.es,
- por correo postal: Gran Via De Les Corts Catalanes, 129-131, P.6, 08028 Barcelona, España.

Portugal

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL Domicilio social: Rua Coronel Edgar Pereira Da Costa Cardoso Nr. 3, Frac. E, 2615-360 Alverca do Ribatejo, Portugal

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL ha designado su Delegado de Protección de Datos (DPD) en virtud del artículo 37 del RGPD. El DPD puede ser contactado:

- en la dirección de correo electrónico: dpo.iberia@inpost.es,

- por correo postal: Alverca do Ribatejo (Rua Cor. Edgar Pereira Da Costa Cardoso, 3 E, 2615-360).

Reino Unido

InPost UK Limited Domicilio social: Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, Reino Unido, W1W 7PA

InPost UK Limited ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPD). Puede ponerse en contacto con la oficina del DPD mediante los siguientes métodos:

- por correo electrónico: datateam@inpost.co.uk,
- por correo postal: FAO Data Protection Officer, Moray House, 23-35 Great Titchfield Street, Londres, W1W 7PA, Reino Unido.

3. ¿CUÁNDO PODEMOS TRATAR SUS DATOS PERSONALES?

3.1. Podemos tratar sus datos personales sobre las siguientes bases:

3.1.1. consentimiento (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD): Si nos da su consentimiento, trataremos sus datos personales para la finalidad específica a la que consiente. Esta base se utiliza, por ejemplo, cuando complementa su cuenta con datos opcionales. Tenga en cuenta que, cuando el consentimiento es la base jurídica más apropiada para el tratamiento, este es completamente voluntario y puede ser retirado en cualquier momento.

3.1.2. contrato (artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD): Cuando el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que usted es parte, o para la aplicación de medidas precontractuales a petición suya.;

3.1.3. obligación legal (artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD): Cuando el tratamiento de sus datos personales es necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones legales (p. ej., con fines fiscales y contables, derivadas de las disposiciones del derecho polaco, p. ej.: la Ley Postal, la Ley de Transportes o la Ley de lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo).

3.1.4. interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD): Podemos tratar sus datos personales cuando sea necesario para nuestros intereses legítimos, y dichos intereses no prevalezcan sobre sus derechos e intereses. Esto se refiere, en particular, al tratamiento para fines relacionados con la atención al cliente, la mejora o el desarrollo de nuestros Servicios, así como para fines de seguridad, incluida la prevención del fraude.

4. ¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS Y CON QUÉ FINALIDAD?

Según su relación con InPost, incluido el Servicio que utilice, trataremos sus datos personales para las siguientes finalidades:

4.1. CUENTA INPOST

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

creación de la Cuenta InPost

base jurídica del tratamiento: contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;
consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD (en lo que respecta a los datos facilitados con carácter facultativo);

gestión y mantenimiento de la Cuenta InPost, posibilidad de autenticar al usuario en los Servicios disponibles a través de la Cuenta InPost, incluido según el país del usuario:

1. Servicios postales, de expedición de paquetes y de transporte en Polonia y otros países (envíos, devoluciones, recogidas, ampliaciones del plazo de almacenamiento de paquetes);
2. servicios adicionales específicos de la Región Asignada que los proporcione, como programas de fidelización; estos Servicios se describen en la Parte II en las secciones dedicadas a cada país.

base jurídica del tratamiento: contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;

1. revisión y gestión de reclamaciones

base jurídica del tratamiento: obligación legal o el interés legítimo del Responsable del Tratamiento en gestionar las reclamaciones relativas a los Servicios prestados por InPost — artículo 6, apartado 1, letra c) o letra b) del RGPD;

2. ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en ejercer, establecer o defenderse frente a reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD

¿Qué datos personales podemos tratar?

- datos identificativos, en particular: número de teléfono, dirección de correo electrónico;
- datos de dirección y contacto: nombre, apellidos, dirección de entrega, información de entrega incluida la información facilitada por usted, p. ej., comentarios relativos a la entrega, dirección de facturación, Taquilla Automática preferida,

datos de la Cuenta InPost, en particular: la fecha de creación de la Cuenta, el historial de actividades realizadas en la Cuenta, el historial de los consentimientos expresados por usted y de las aceptaciones de declaraciones (p. ej., cualquier consentimiento de marketing, aceptación de las Condiciones Generales de Uso de los Servicios de la Cuenta InPost, confirmación de adhesión a las restricciones relativas a artículos prohibidos o no

compensables), idioma de la aplicación, región seleccionada, información sobre una sesión activa.

En la actualidad no es posible cambiar el número de teléfono, ya que este es su identificador único en nuestro sistema. Si desea cambiar el número de teléfono, deberá crear una nueva Cuenta InPost.

Responsable del Tratamiento:

InPost sp. z o.o.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta prestación del servicio y, tras su finalización, no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En situaciones excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales — incluido el Código Civil polaco — prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

4.2. SEGURIDAD

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

Prevención, detección y gestión de violaciones de protección de datos, incidentes de seguridad de la información y otras consideraciones de seguridad necesarias para garantizar el funcionamiento seguro de los servicios en línea.

Los datos personales pueden ser tratados por nosotros al analizar incidentes o (presuntas) violaciones:

1. para analizar, investigar, documentar e informar sobre incidentes individuales;
2. para elaborar análisis e informes sobre el estado de la seguridad;
3. para establecer, ejercer y/o defenderse frente a reclamaciones legales.

base jurídica del tratamiento:

el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en garantizar la seguridad y esclarecer incidentes o violaciones — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, u obligación legal — artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD (donde no existe una obligación legal específica, el tratamiento de sus datos personales con fines de seguridad y protección se basa en nuestro interés legítimo).

¿Qué datos personales tratamos?

- ID de cliente;
- datos de contacto del Usuario;

- historial de pedidos;
- datos relacionados con pagos;
- comportamiento de compra;
- registros de incidentes, registros de eventos.

Los registros individuales pueden contener datos como: información sobre abusos, incluida actividad (presuntamente) criminal.

Más información:

Desarrollamos una serie de acciones con el objetivo de garantizar la seguridad de:

1. los usuarios,
2. los bienes,
3. la infraestructura informática de InPost

Procuramos proteger nuestros recursos frente a ciberataques, fraudes, abusos y otras actividades maliciosas.

Responsable del Tratamiento:

InPost sp. z o.o.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, tras dicho período, no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En situaciones excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales — incluido el Código Civil — prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

4.3. FINALIDADES ANALÍTICAS Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CUENTA INPOST

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

Tratamos sus datos para las siguientes finalidades:

1. finalidades analíticas: desarrollo y mejora de nuestros Servicios y mejora de la experiencia del cliente;
2. creación de nuevas funcionalidades;
3. personalización de la configuración de la Cuenta InPost en la Aplicación y en otros Servicios disponibles a través de la Cuenta InPost;

4. análisis de la actividad del usuario en la Cuenta InPost para fines distintos de la publicidad, incluidos fines analíticos y estadísticos y con el objetivo de detectar y resolver casos de incumplimiento de los reglamentos.

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en realizar actividades analíticas, de optimización y de apoyo a las ventas, prestación de Servicios y actividades publicitarias — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, o consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD (si los datos se van a utilizar con fines de marketing)

¿Qué datos personales tratamos?

- dirección de correo electrónico/número de teléfono;
- ID de Usuario
- número e historial de envío/reclamación;
- datos de comportamiento y contextuales;
- otros datos generados por el sistema, procedentes de sus actividades e interacciones con nosotros.

Los datos utilizados para el desarrollo y la mejora han sido recopilados para diversas finalidades. Por ejemplo, podemos utilizar datos relativos a transacciones en línea para desarrollar nuestro sistema de pedidos en línea, y para ello utilizamos datos anonimizados. Todos los análisis se realizan a nivel de datos agregados. Cuando sea suficiente y posible, utilizamos datos anonimizados.

Más información:

Nuestro objetivo es crear Servicios fácilmente accesibles y personalizados, lo que requiere un análisis de las necesidades y requisitos del usuario/cliente. Esto incluye análisis destinados a hacer nuestros Servicios más fáciles de usar (para usted), p. ej., la modificación de la interfaz de usuario con el objetivo de simplificar el flujo de información o de identificar y desarrollar Servicios y sus funcionalidades.

En ocasiones utilizamos encuestas y formularios de evaluación de la satisfacción del cliente. En tal caso, cualquier dato personal utilizado y obtenido de usted será tratado únicamente para la finalidad específica descrita en ellos.

Creamos y recopilamos estadísticas, también a través de sus dispositivos inteligentes, con el objetivo de optimizar el surtido y los Servicios prestados por nosotros, y también analizamos y planificamos el uso de personal, equipos y dispositivos.

Queremos poder realizar análisis y segmentación con el fin de proporcionarle servicios/compras personalizados.

Podemos compartir sus datos con nuestros socios publicitarios para fines relacionados con la optimización y la orientación de anuncios.

Con el fin de garantizar la transparencia, explicamos las diferencias entre personalización de servicios, elaboración de perfiles y toma de decisiones automatizada:

La personalización consiste en ajustar la forma en que nuestros Servicios se presentan o funcionan para que se adapten mejor a sus preferencias y al uso habitual de la Cuenta InPost. Puede incluir, por ejemplo, la adaptación de la interfaz de usuario, la sugerencia de determinadas funcionalidades o el recuerdo de su configuración. La personalización se basa en patrones generales de uso o en sus interacciones anteriores, pero no tiene como objetivo evaluarle como persona ni predecir su comportamiento de una forma que produzca efectos jurídicos o significativos de manera similar.

- La elaboración de perfiles designa cualquier forma de tratamiento automatizado de datos personales que consista en utilizar sus datos para evaluar determinados aspectos personales, en particular para analizar o predecir sus preferencias, intereses, comportamiento o patrones de uso. Cuando se utiliza la elaboración de perfiles, se lleva a cabo principalmente con fines analíticos y estadísticos, mejora del Servicio, segmentación de usuarios y, cuando sea aplicable, con fines de marketing (basada en su consentimiento cuando sea necesario). La elaboración de perfiles no da lugar a decisiones que produzcan efectos jurídicos o que le afecten de manera significativamente similar. Cuando la elaboración de perfiles se realice con fines de marketing, incluida la publicidad dirigida, podrá encontrar información más detallada en las secciones de esta Política de Privacidad dedicadas a las actividades de marketing.

La toma de decisiones automatizada se refiere a decisiones adoptadas exclusivamente por medios automatizados, sin intervención humana, que producen efectos jurídicos que le conciernen o le afectan de manera significativamente similar. Por regla general, no llevamos a cabo este tipo de toma de decisiones en relación con los usuarios de la Cuenta InPost.

Responsable del Tratamiento:

InPost sp. z o.o.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, tras dicho período, no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En situaciones excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales — incluido el Código Civil — prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

5. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL TRATAMIENTO

La información detallada sobre cómo las empresas locales individuales tratan los datos con fines de marketing puede encontrarse en la Parte II — en la sección relativa al país en cuestión.

5.1. Tratamiento de datos personales de menores

1. Nuestros Servicios están destinados a personas mayores de 16 años. En algunos países, este umbral puede ser diferente debido a la normativa local. Si tiene menos de 16 años, es decir, si no tiene derecho a utilizar los servicios digitales de InPost por su cuenta, necesita el consentimiento de su padre, madre o tutor legal para utilizar estos Servicios. Si no recibimos dicho consentimiento, no podremos tratar información sobre usted y deberemos suprimir sus datos personales. Esto puede significar que no podremos prestarle los Servicios que haya solicitado.
2. Podemos tratar la siguiente información sobre usted: nombre, apellidos, fecha de nacimiento y otra información necesaria para lograr una finalidad específica.
3. Hacemos todo lo posible por recopilar únicamente los datos necesarios para la prestación de los Servicios. No recopilamos intencionadamente información adicional de menores ni sobre ellos. Si tuviéramos conocimiento de que hemos recopilado inadvertidamente dichos datos personales, tomaremos medidas para hacer cumplir nuestros términos y emprenderemos acciones orientadas a la supresión inmediata de los datos personales de nuestros registros.
4. Podemos utilizar sus datos para: poner a disposición y prestar los Servicios solicitados (deben estar adaptados a su edad), participar en concursos o eventos, comunicarnos con el consentimiento de un tutor legal.
5. Garantizamos que la información sobre usted se utiliza de forma segura y la protegemos para que ninguna persona no autorizada tenga acceso a ella sin el consentimiento de su padre, madre o tutor legal. Utilizamos los datos recopilados sobre usted únicamente durante un período de tiempo apropiado.
6. Su padre, madre o tutor legal puede en cualquier momento solicitar el acceso a sus datos, modificarlos o suprimirlos, o retirar el consentimiento para su tratamiento en cualquier momento.

5.2. Cierre de la Cuenta InPost

1. Si cierra la cuenta usted mismo (eliminando la cuenta en InPost Mobile y desinstalando posteriormente la aplicación), perderá el acceso a sus datos en la cuenta activa. Puede tener acceso a dichos datos únicamente si ejerce el derecho de acceso a los datos, siempre que aún los tratemos. La información sobre cómo ejercer el derecho de acceso a los datos se encuentra en la sección 6.
2. Nosotros también podemos cerrar su cuenta. Las normas conforme a las cuales podemos hacerlo se describen en detalle en las Condiciones Generales de Uso de los Servicios de la Cuenta InPost. En tal caso, también perderá el acceso a sus datos en la cuenta activa, pero podrá ejercer el derecho de acceso a los datos y otros derechos que le correspondan, siempre que aún tratemos dichos datos.

5.3. Supresión de datos personales

1. El período de tratamiento de datos por el responsable del tratamiento depende del tipo de servicio prestado y de la finalidad del tratamiento. Por regla general, los datos se tratan durante la prestación del servicio, hasta la retirada del consentimiento, o la presentación de una oposición eficaz al tratamiento de datos en los casos en que la base jurídica para el tratamiento de datos es el interés legítimo del responsable del tratamiento.
2. Suprimimos los datos personales tras el cumplimiento de las siguientes condiciones temporales:
 - a) cuando presente una reclamación o queja relativa a los Servicios prestados por InPost: los datos personales contenidos en dicha reclamación o queja se tratan durante el tiempo necesario para examinar la reclamación o queja, y tras dicho período podemos conservarlos por un período no superior al plazo de prescripción de cualquier acción derivada de la reclamación o queja presentada, resultante de las disposiciones de derecho generalmente aplicables;
 - b) cuando nos presente otro informe o solicitud de información: conservamos los datos personales durante el período de gestión y eventual conclusión del informe, y tras dicho período podemos conservarlos por un período no superior al eventual plazo de prescripción de las acciones, resultante de las disposiciones de derecho generalmente aplicables;
 - c) si el período de conservación de sus datos personales resulta de disposiciones legales obligatorias, conservamos los datos personales durante el período especificado en dichas disposiciones.
3. Lo anterior es conforme con el artículo 17, apartado 3, letras b) y e) del RGPD, que indica que el derecho de supresión no se aplica en la medida en que el tratamiento sea necesario, entre otras, para:
 - a) el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento al amparo del Derecho de la Unión o de los Estados miembros al que esté sujeto el responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable;
 - b) la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

5.4. Seguridad de los datos personales

La seguridad de sus datos personales es nuestra prioridad. Con este fin, realizamos continuamente análisis de riesgos — con el objetivo de garantizar que los datos personales sean tratados por nosotros de forma segura, garantizando en particular que el acceso a los datos se concede únicamente a personas autorizadas y en la medida necesaria en virtud de las tareas desempeñadas por ellas.

Realizamos todos los esfuerzos razonables para garantizar la seguridad de los datos personales tratados mediante salvaguardias técnicas y organizativas eficaces.

1. Toda la información que recibimos sobre usted se almacena en servidores debidamente protegidos.

Evaluamos continuamente el nivel de seguridad de nuestra red, supervisamos reglamentos y procedimientos internos. Esto nos permite:

- a) proteger los datos frente a pérdidas accidentales o ilícitas, acceso no autorizado o divulgación;
identificar los riesgos previsibles para la seguridad de nuestra red;
minimizar las amenazas para la seguridad, en particular mediante la evaluación de riesgos y pruebas periódicas.
2. Todos los datos relacionados con pagos se cifran mediante tecnología SSL.

6. ¿A QUIÉN COMUNICAMOS SUS DATOS?

1. **En relación con la prestación de servicios por medios electrónicos, los datos personales se comunican a:**

Grupo de Capital Integer.pl — podemos transferir sus datos a otras empresas del Grupo de Capital integer.pl, cuya lista está disponible aquí. Estas empresas nos ayudan a mejorar nuestros Servicios, atender a los clientes, realizar análisis de negocio, garantizar la seguridad y detectar abusos. La transferencia de datos puede ser necesaria para que pueda utilizar nuestros Servicios.

2. Terceros prestadores de servicios — utilizamos los servicios de terceros que nos ayudan a mantener y prestar determinadas soluciones relacionadas con nuestros Servicios o que nos prestan determinados servicios. Estos incluyen, entre otros: proveedores responsables del funcionamiento de sistemas informáticos, alojamiento de datos y canales de comunicación, entidades que prestan servicios de contabilidad, entidades que prestan servicios jurídicos, compañías de seguros, agencias de marketing, proveedores de servicios responsables del envío, entrega o devoluciones de paquetes, proveedores de servicios que prestan servicios de atención al cliente, proveedores de servicios responsables de chatbots y análisis de conversaciones.
3. Algunas de estas entidades actúan como responsables del tratamiento independientes, y otras — según el servicio que nos presten — tratan datos personales como encargados del tratamiento, es decir, de acuerdo con nuestras instrucciones, exclusivamente en la medida indicada por nosotros.
4. Proveedores de servicios de marketing y análisis — con el fin de mejorar nuestros Servicios, en ocasiones compartimos información sobre usted con proveedores como Google o Meta. Nos ayudan a analizar cómo los usuarios utilizan las aplicaciones móviles

y apoyan nuestro marketing en línea. Puede encontrar más información en nuestra política de cookies.

Entidades que prestan servicios de pago disponibles en nuestra aplicación móvil y otros servicios — con el fin de prestar los servicios de pago disponibles en la aplicación móvil, facilitamos al operador de pagos los datos necesarios para efectuar el pago y para verificar e identificar al cliente. El operador de pagos se convierte en un responsable del tratamiento independiente de sus datos.

5. Autoridades responsables de la aplicación de la ley, autoridades de control y otras — podemos comunicar determinada información sobre usted a las autoridades competentes o a terceros que presenten dicha solicitud. Lo haremos de conformidad con las disposiciones legales.

6. **Transferencia de datos fuera del EEE**

7. Por regla general, no utilizamos servicios de proveedores establecidos en países fuera del Espacio Económico Europeo («EEE»). Sin embargo, puede ocurrir que determinadas entidades cuyos servicios utilizamos directa o indirectamente (p. ej., proveedores de servicios de redes sociales) estén establecidas en países fuera del EEE o puedan utilizar subcontratistas establecidos fuera del EEE.

8. Si se produce la situación descrita anteriormente, transferimos sus datos personales fuera del EEE únicamente cuando sea necesario, y garantizando un nivel de protección adecuado exigido por el RGPD. A tal efecto:

a) transferimos sus datos personales a países que la Comisión Europea ha reconocido como garantes de un nivel adecuado de protección de los datos personales, o

utilizamos los servicios de proveedores específicos y empleamos contratos modelo aprobados por la Comisión Europea (Cláusulas Contractuales Tipo). Junto con las medidas de seguridad adicionales necesarias, garantizan que los datos personales gozan de la misma protección que en la Unión Europea.

7. **SUS DERECHOS**

7.1. **Cómo ejercer sus derechos:**

Tiene los siguientes derechos respecto de sus datos personales:

Derecho de acceso a los datos personales — puede comprobar si tratamos sus datos personales y, en su caso, puede obtener una copia de sus datos.

Derecho de rectificación — puede solicitar que se corrijan los datos incompletos, incorrectos o desactualizados. En algunos casos, para atender su solicitud necesitaremos verificar la exactitud de los nuevos datos que nos facilite.

Derecho a la limitación del tratamiento — puede solicitarnos que suspendamos el tratamiento de sus datos cuando:

- desee que verifiquemos la exactitud de los datos;
- considere que nuestro tratamiento es ilícito;
- ya no necesitemos sus datos, pero usted los necesite para formular, ejercer o defender reclamaciones;
- se oponga al tratamiento — en ese caso, evaluaremos si tenemos motivos legítimos imperiosos para continuar tratando sus datos.

Derecho de oposición al tratamiento — se aplica cuando tratamos sus datos sobre la base de un interés legítimo (nuestro o de un tercero). Puede oponerse por razones relacionadas con su situación particular, cuando considere que el tratamiento afecta a sus derechos o libertades. En algunos casos, podemos tener motivos legítimos imperiosos para tratar sus datos que prevalezcan sobre sus derechos y libertades (p. ej., la necesidad de garantizar la seguridad de las aplicaciones móviles y prevenir el fraude).

Derecho de supresión (derecho al olvido) — puede solicitar la supresión de sus datos si ya no son necesarios para los fines para los que fueron recopilados. También puede solicitar la supresión si:

- retira su consentimiento y no disponemos de otra base jurídica para el tratamiento;
- se opone con éxito al tratamiento;
- sus datos personales han sido tratados de forma ilícita;
- sus datos deben suprimirse para cumplir obligaciones legales.

Tenga en cuenta que en algunos casos estamos obligados a tratar sus datos en virtud de las leyes aplicables y es posible que no podamos atender su solicitud.

Derecho a la portabilidad de los datos — al ejercer este derecho, le proporcionaremos sus datos personales a usted o a un tercero indicado por usted. Sin embargo, este derecho se aplica únicamente a los datos tratados sobre la base del consentimiento o para la ejecución de un contrato, y solo cuando el tratamiento se realice por medios automatizados (en sistemas informáticos).

Retirada del consentimiento — Si nos ha dado su consentimiento para tratar determinados datos, tiene derecho a retirarlo en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afecta a la licitud del tratamiento realizado antes de la retirada.

Derecho a establecer directivas anticipadas en caso de fallecimiento (*Solo para Francia*) — Tiene derecho a darnos instrucciones sobre lo que le gustaría que hiciéramos con sus datos personales tras su fallecimiento.

7.2. Cómo ejercer sus derechos

Puede ejercer sus derechos poniéndose en contacto con la empresa correspondiente. Los datos de contacto y los medios de contacto disponibles se encuentran en la tabla de la Parte I, sección 2 anterior («¿Quién trata sus datos?», punto 2.3).

7.2.1. Puede ejercer su derecho de oposición de diversas formas, según lo que le concierda:

- en el caso de correos electrónicos de marketing — haga clic en el enlace para darse de baja en el contenido del mensaje;
- en el caso de mensajes SMS de marketing, notificaciones push o llamadas telefónicas — cambie la configuración de notificaciones en su cuenta para darse de baja;
- en el caso de cookies — haga clic en la opción de rechazo/no aceptación en el banner de cookies (la barra inferior de la página «Gestionar cookies»)

en otros casos relacionados con la Cuenta InPost, póngase en contacto con nosotros a través del [Formulario](#) de Contacto o mediante la dirección de correo electrónico: dane_osobowe@inpost.pl.

- por chat (si esta opción está disponible en su país)

7.2.2. Toda persona tiene derecho a la protección de sus datos personales y, de conformidad con el RGPD, puede ejercer sus derechos de forma gratuita (este es el caso en la mayoría de las situaciones). Podemos cobrar una tarifa razonable si su solicitud es manifiestamente infundada o excesiva, en particular debido a su carácter repetitivo. En tales casos, también podemos negarnos a atender su solicitud.

7.2.3. Procuramos responder a sus solicitudes en el plazo de un mes. Si su solicitud es particularmente compleja o hemos recibido varias solicitudes tuyas, la gestión de la solicitud puede llevarnos más tiempo. En tal caso, le informaremos de que llevará más tiempo y le mantendremos continuamente informado sobre el estado de su solicitud.

7.3. Reclamación ante la autoridad de control

Tiene derecho en cualquier momento a presentar una reclamación ante la autoridad de control competente. En asuntos relacionados con el tratamiento de datos en el ámbito de nuestros Servicios o de los servicios de empresas locales, puede ponerse en contacto con la autoridad de control competente para la empresa local correspondiente.

- En Polonia, la autoridad de control es el Presidente de la Oficina de Protección de Datos Personales.
- En Francia, la autoridad de control es la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

- En Bélgica, la autoridad de control es la Autorité de Protection des données / Gegevensbeschermingsautoriteit,
- En España, la autoridad de control es la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)
- En Italia, la autoridad de control es el Garante per la protezione dei dati personali (GPDP)
- En Portugal, la autoridad de control es la Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)
- En el Reino Unido, la autoridad de control es la Information Commissioner's Office (ICO)
- En los Países Bajos, la autoridad de control es la Autoriteit Persoonsgegevens (AP),
- En Luxemburgo, la autoridad de control es la Commission nationale pour la protection des données (CNPD)

8. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Podemos modificar o actualizar esta Política de Privacidad. Cualquier cambio se publicará en la aplicación móvil y a través de nuestros otros Servicios. Si nos ha facilitado su dirección de correo electrónico, podemos informarle adicionalmente sobre los cambios por correo electrónico.

Si no está de acuerdo con los cambios en la Política de Privacidad, puede cerrar su cuenta en la aplicación móvil o en el sitio web. Puede encontrar la opción de cerrar la cuenta en la configuración de la misma.

PARTE II

La lista de Servicios prestados en el ámbito de las aplicaciones y los sitios web está incluida en la lista de servicios prestados por InPost, que forma parte integrante de esta Política de Privacidad. Según su Región Asignada y el Anexo Regional pertinente, puede utilizar la aplicación para acceder a las funcionalidades descritas en el mismo. Este documento describe los principios del tratamiento de datos personales para cada país.

La información relativa al ejercicio de sus derechos en virtud del RGPD se encuentra en la Parte I de la Política, en la sección «Sus derechos».

Anexo A1 — Servicios prestados en Polonia

APLICACIÓN MÓVIL (INPOST MOBILE)

InPost Mobile — Esta es nuestra aplicación móvil, que puede utilizar tras crear una Cuenta InPost.

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. análisis de la actividad del usuario en InPost Mobile para fines distintos de la publicidad, incluidos fines analíticos y estadísticos y para detectar y resolver casos de incumplimiento de las normas

base jurídica del tratamiento: interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, o consentimiento (notificaciones push) — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD

2. marketing propio

base jurídica del tratamiento: interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, o consentimiento (notificaciones push) — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD

3. revisión y gestión de reclamaciones

base jurídica del tratamiento: obligación legal o el interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en gestionar las reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra c) o artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

4. ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en ejercer, establecer o defenderse frente a reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos, incluidos en particular: nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, dirección de entrega, Número de Identificación Fiscal;
- datos de marketing, incluidos datos sobre la forma en que el Usuario utiliza los dispositivos InPost Mobile o un navegador de Internet, en particular: clics y tráfico en el sitio web, apertura de notificaciones push (si ha aceptado recibir notificaciones);
- identificadores del dispositivo y otros identificadores en línea;
- datos de ubicación

Para determinar su ubicación, utilizamos diversas tecnologías, incluidas la dirección IP, el GPS, los puntos de acceso Wi-Fi y las antenas de redes móviles. Sus datos de ubicación nos permiten encontrar y mostrar los puntos InPost y las Taquillas Automáticas situados en su área.

Más información:

En el ámbito de la gestión del proceso de reclamaciones, sus datos personales pueden comunicarse a nuestra aseguradora (la compañía de seguros con la que hemos celebrado un acuerdo, p. ej., Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna con domicilio social en Varsovia), que actúa como responsable del tratamiento independiente de datos personales.

Responsable del Tratamiento:

InPost sp. z o.o.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, a partir de entonces — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En situaciones excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales — incluido el Código Civil — prevén la suspensión o interrupción del decurso del plazo de prescripción.

MARKETING Y COMUNICACIÓN DE MARKETING**1. Publicidad Contextual (No Dirigida)****Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:**

Interés legítimo de InPost en promover sus Servicios entre los usuarios existentes mediante la visualización de contenido de marketing no dirigido en la aplicación móvil InPost y en el sitio web InPost (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD).

Hemos evaluado que este interés no prevalece sobre sus derechos y libertades: el contenido es genérico, no intrusivo y se muestra únicamente en nuestras propias plataformas. Puede oponerse en cualquier momento.

¿Qué datos personales tratamos?

1. Datos identificativos (dirección de correo electrónico y/o número de teléfono cuando se utilicen para identificar al usuario con sesión iniciada);
2. Información sobre las interacciones del usuario con la aplicación o el sitio web (p. ej., páginas o pantallas visualizadas).

Más información

InPost muestra ofertas, promociones y recomendaciones genéricas y no dirigidas en la aplicación móvil InPost y en el sitio web InPost. Este contenido no está adaptado a su perfil individual — se muestra a los usuarios en general basándose en factores contextuales, como la pantalla que está visualizando.

Responsable del Tratamiento:

InPost Sp. z o.o.

Período de conservación:

Mientras dure la cuenta de usuario, o hasta que se oponga a este tratamiento, lo que ocurra primero.

2. Comunicaciones de Marketing Directo

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

Envío de comunicaciones de marketing directo por correo electrónico, SMS/MMS, notificaciones push — base jurídica: consentimiento (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD / artículo 398 PKE).

¿Qué datos personales tratamos?

3. Número de teléfono y/o dirección de correo electrónico (según el canal utilizado);
4. Preferencias de marketing, incluidas la fecha, hora y método por el que se dio o retiró el consentimiento.

Más información

InPost envía comunicaciones de marketing directo exclusivamente por correo electrónico, SMS/MMS y notificaciones push. El contenido incluye ofertas, promociones y recomendaciones relativas a los propios servicios y productos de InPost, e iniciativas conjuntas con socios y minoristas cuidadosamente seleccionados. Cuando se incluye contenido de socios, es enviado por InPost sobre la base de su consentimiento — sus datos personales no se comparten con dichos socios para su marketing independiente.

Al suscribirse a las comunicaciones de InPost, consiente en recibir mensajes por correo electrónico (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD / artículo 398 PKE). La prestación del consentimiento es completamente voluntaria.

Puede retirar su consentimiento en cualquier momento: (a) haciendo clic en «Cancelar suscripción» en cualquier correo electrónico que le enviemos; (b) actualizando sus preferencias en la configuración de la aplicación InPost; o (c) poniéndose en contacto con nosotros a través del [Formulario](#) de Contacto. La retirada no afecta a la licitud del tratamiento realizado antes de la retirada.

Responsable del Tratamiento:

InPost Sp. z o. o.

Período de conservación:

Conservamos los datos de marketing hasta que retire su consentimiento. Cuando retire su consentimiento, conservamos un registro de sus permisos de marketing para garantizar que no recibe más marketing directo, salvo que y hasta que vuelva a consentir.

3. Elaboración de Perfiles con Fines de Marketing

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

Interés legítimo de InPost en comprender cómo se utilizan nuestros Servicios y en hacer nuestras comunicaciones de marketing más relevantes para los usuarios (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD).

No enviamos marketing directo basado en la elaboración de perfiles sin su consentimiento separado (Sección 2 anterior). La elaboración de perfiles no implica la toma de decisiones automatizada que produzca efectos jurídicos o significativamente similares en usted (el artículo 22 del RGPD no es aplicable).

¿Qué datos personales tratamos?

5. Frecuencia de uso de la aplicación o de la Taquilla Automática;
6. Ubicaciones de Taquilla Automática preferidas;
7. Historial de paquetes (recogidas y envíos);
8. Ubicaciones donde habitualmente recoge o envía paquetes;
9. Si ha enviado o recibido un paquete en los últimos 12 meses

Más información

Podemos utilizar los datos que tenemos sobre usted para crear un perfil de marketing. Esto significa analizar información sobre cómo utiliza nuestros Servicios — como la frecuencia de uso de la Taquilla Automática, las ubicaciones preferidas y el historial de paquetes — con el fin de comprender sus preferencias. Esto nos ayuda a adaptar el contenido de las comunicaciones de marketing para que sea más relevante para usted.

Responsable del Tratamiento:

InPost Sp. z o. o.

Período de conservación:

No conservamos los resultados de la elaboración de perfiles como registros separados. La elaboración de perfiles se realiza con datos personales mantenidos para otras finalidades, y dichos datos se conservan de acuerdo con los períodos de conservación aplicables a esas finalidades. No se almacenan datos adicionales específicamente para la elaboración de perfiles.

4. Publicidad Comportamental y Remarketing

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. Visualización de contenido de marketing personalizado adaptado a sus intereses y preferencias (publicidad comportamental) — base jurídica: consentimiento (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD), obtenido a través del banner de consentimiento de cookies en la aplicación móvil InPost o en el sitio web InPost.
2. Dirigir mensajes publicitarios a usted en sitios web de terceros y en plataformas de redes sociales basándose en su uso previo de nuestros Servicios (remarketing) — base jurídica: consentimiento (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD).
3. Combinación de datos personales obtenidos de diferentes fuentes (incluidos datos de proveedores de análisis y registros de acceso público) con el fin de crear un perfil de usuario más completo con fines de marketing — base jurídica: interés legítimo de InPost en realizar campañas de marketing personalizado (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), en la medida permitida por la legislación aplicable y cuando no se requiera consentimiento.

¿Qué datos personales tratamos?

1. Datos identificativos (dirección de correo electrónico, número de teléfono);
2. Datos de comportamiento recopilados a través de cookies y tecnologías de seguimiento similares: páginas y pantallas visitadas, contenido en el que se ha hecho clic, tiempo empleado, información sobre el dispositivo y el navegador;
3. Datos de proveedores de análisis (p. ej., Google Analytics): información técnica y patrones de uso;
4. Datos de fuentes de acceso público (p. ej., Companies House, CEIDG): información de dirección y contacto relativa a la actividad empresarial, cuando sea relevante;
5. Datos de intereses y preferencias inferidos a partir de las fuentes anteriores.

Más información

Quando haya consentido en el uso de cookies y tecnologías similares, utilizamos los datos recopilados a través de dichas tecnologías para mostrar contenido de marketing que se corresponde con sus intereses — por ejemplo, mostrándole ofertas relacionadas con Servicios que ya ha visualizado o utilizado anteriormente (publicidad comportamental).

También utilizamos estos datos para el remarketing: repetición de mensajes publicitarios a usuarios que previamente han interactuado con nuestra aplicación móvil o sitio web, en sitios web de terceros y en plataformas de redes sociales. Esto se realiza mediante el uso de píxeles publicitarios, etiquetas y tecnologías similares colocadas por nuestros socios de tecnología publicitaria de confianza.

Puede dar o retirar su consentimiento a las cookies y tecnologías similares en cualquier momento a través del banner de consentimiento de cookies en la aplicación móvil o en el sitio web InPost. La retirada del consentimiento no afecta a la licitud del tratamiento realizado antes de la retirada. Puede encontrar más información en nuestra Política de Cookies.

Cuando nos basamos en el interés legítimo para combinar datos de fuentes de terceros (finalidad 3 anterior), hemos evaluado que nuestro interés en realizar campañas personalizadas no prevalece sobre sus derechos y libertades, teniendo en cuenta que: (a) las fuentes de datos utilizadas se limitan a proveedores de análisis de reconocido prestigio y registros de acceso público; (b) los datos combinados se utilizan únicamente para mejoras de marketing y no para la toma de decisiones automatizada con efectos significativos; y (c) puede oponerse en cualquier momento.

Derecho a retirar el consentimiento / derecho de oposición: Para las finalidades 1 y 2 (publicidad comportamental y remarketing), puede retirar su consentimiento en cualquier momento a través de la configuración de consentimiento de cookies en la aplicación o el sitio web, o ponerse en contacto con nosotros a través del [Formulario de Contacto](#) Para la finalidad 3 (combinación de datos basada en interés legítimo), tiene derecho a oponerse. Para oponerse, póngase en contacto con nosotros a través del [Formulario de Contacto](#)

Responsable del Tratamiento:

InPost Sp. z o. o.

Período de conservación:

Los datos recopilados a través de cookies y tecnologías similares se conservan de conformidad con nuestra Política de Cookies, que establece el período de conservación específico para cada categoría de cookie.

Los datos combinados de fuentes de terceros con fines de elaboración de perfiles se conservan únicamente durante el tiempo necesario para llevar a cabo la actividad de marketing relevante, y no más del período de conservación aplicable a los datos subyacentes de los que derivan.

Cuando retire el consentimiento o se oponga al tratamiento, cesaremos la actividad relevante y garantiremos que los datos utilizados exclusivamente para ese fin sean suprimidos, sin perjuicio de cualquier obligación legal imperativa de conservar registros.

5. Publicidad en Plataformas de Redes Sociales (No Dirigida)

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

Interés legítimo de InPost en promover sus Servicios entre audiencias relevantes en plataformas de redes sociales, incluidas YouTube, LinkedIn, Facebook, Instagram y TikTok (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD).

¿Qué datos personales tratamos?

6. Parámetros de audiencia establecidos por InPost para una campaña (p. ej., ubicación general, rangos de edad, categorías de intereses — criterios demográficos amplios no vinculados a su perfil individual);
7. Datos de rendimiento a nivel agregado y estadístico suministrados por la plataforma (p. ej., impresiones totales, tasas de clics). No recibimos ni tratamos datos de usuarios individuales de las plataformas.

Más información

InPost lleva a cabo campañas publicitarias en plataformas de redes sociales. Establecemos parámetros demográficos amplios para nuestras campañas, pero no compartimos sus datos personales con dichas plataformas con el fin de dirigirle específicamente. Las plataformas utilizan la información que ya tienen sobre sus propios usuarios — en virtud de sus propios términos y políticas de privacidad — para determinar quién ve nuestros anuncios.

Si desea gestionar la forma en que las plataformas de redes sociales le muestran anuncios, hágalo directamente a través de la configuración de privacidad o publicidad de la plataforma correspondiente.

Responsable del Tratamiento:

InPost Sp. z o. o.

Período de conservación:

Los parámetros de audiencia publicitaria y los datos de rendimiento de campañas se conservan únicamente durante el tiempo necesario para planificar, revisar y optimizar nuestra actividad de marketing — habitualmente durante la campaña publicitaria específica.

I. PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y DE TRANSPORTE, INCLUIDOS LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA Y LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE TAQUILLA AUTOMÁTICA

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. prestación de servicios postales y servicios de transporte, incluidos los Servicios de Mensajería y los servicios prestados a través de Taquilla Automática — con respecto a los envíos expedidos en Polonia;

base jurídica del tratamiento: contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;

2. revisión y gestión de reclamaciones

base jurídica del tratamiento: obligación legal — artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD; consentimiento para el tratamiento de categorías especiales de datos personales — artículo 9, apartado 2, letra a) del RGPD

¿Qué datos personales tratamos?

- el nombre y apellidos del remitente (incluido el pagador) y del destinatario del envío;
- la dirección del remitente (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad);
- la dirección del destinatario (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad);
- una nueva dirección de entrega del envío, en caso de que tras el envío el remitente indique a InPost que lo entregue en una nueva dirección o InPost acuerde con el destinatario, antes de la entrega del envío, una dirección de entrega diferente;
- la dirección de correo electrónico del remitente y del destinatario del envío, tratada con el fin de enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular información sobre el estado actual de entrega del envío, o información que permita la recogida del envío en la Taquilla Automática;
- el número de teléfono del remitente y del destinatario del envío para contacto directo o para enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular contacto para acordar un lugar de entrega diferente del envío, o información que permita la recogida del envío en la Taquilla Automática;
- según el servicio seleccionado para su prestación, también podemos tratar el número de cuenta bancaria necesario para transferir el efectivo cobrado (en el marco del servicio de reembolso en la entrega, denominado pago contra reembolso (COD)) a la persona indicada por el remitente, y la información que permita identificar las circunstancias de los pagos COD o las recargas de cuentas en el marco del pago de los Servicios que ofrecemos mediante el método de prepago (pago anticipado);
- cuando los Servicios se prestan a empresarios (acuerdo B2B), los datos relativos a la actividad empresarial ejercida (incluidos NIF, REGON, denominación social, domicilio de la empresa, datos de contacto), incluidos los datos de personas de contacto o personas autorizadas para representar, y los datos relativos a la cooperación con InPost;
- la dirección IP de las personas que utilizan nuestros sistemas;
- la información obtenida de usted en el transcurso del procedimiento de reclamación y en el transcurso del procedimiento de liquidación de siniestros (liquidación de pérdidas), incluida información sobre su estado de salud si decide facilitarla.

Más información:

En relación con el tratamiento del pago, sus datos serán tratados en el servicio Przelewy24 por PayPro S.A., con domicilio social en Poznań, que es un responsable del tratamiento independiente.

Si expide un envío desde Polonia a un país distinto de Polonia, sus datos serán tratados por nuestro socio — la empresa de mensajería — en el país de destino, actuando como responsable del tratamiento independiente de datos personales — la lista de estas entidades está disponible aquí.

Si expide un envío desde un país distinto de Polonia, sus datos serán tratados por nuestra empresa local en el país de expedición, actuando como responsable del tratamiento independiente de datos personales — la lista de estas empresas figura en la sección 1.2 y está disponible aquí. Sus datos también serán tratados por nuestro socio — la empresa de mensajería — en el país de destino, que también actúa como responsable del tratamiento independiente de datos personales — la lista de estas entidades está disponible aquí.

Si ha presentado una reclamación, sus datos personales pueden comunicarse a nuestra aseguradora (la compañía de seguros con la que hemos celebrado un acuerdo, p. ej. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna con domicilio social en Varsovia), que es un responsable del tratamiento independiente de datos personales.

Responsable del Tratamiento:

InPost sp. z o.o.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, tras dicho período — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales — incluido el Código Civil — prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. cumplimiento de obligaciones y ejercicio de derechos derivados de la participación en el programa de fidelización, incluidas las notificaciones sobre recompensas y beneficios resultantes de la pertenencia al mismo, como ofertas, promociones y recomendaciones, Servicios, eventos y muchos otros organizados por nosotros o por nuestras empresas asociadas.

base jurídica del tratamiento: contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD; consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD (con respecto a los datos facilitados con carácter facultativo);

2. marketing de productos/servicios propios y de socios

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en el marketing de los propios productos o servicios del Responsable del Tratamiento —

artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD; consentimiento para utilizar cookies y otras tecnologías — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

3. revisión y gestión de reclamaciones

base jurídica del tratamiento: obligación legal o el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en gestionar las reclamaciones relativas a los Servicios prestados por InPost — artículo 6, apartado 1, letra c) o letra f) del RGPD;

4. ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en ejercer, establecer o defenderse frente a reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD

¿Qué datos personales tratamos?

- actividad en el ámbito del Programa de Fidelización, incluidos el número y el historial de canje/recepción/caducidad de puntos (InCoins) y el historial de tareas realizadas y recompensas recogidas;
- datos de marketing, incluidos datos sobre la forma de uso del dispositivo InPost Mobile o navegador web del usuario.

Más información:

En relación con la gestión del proceso de reclamaciones, sus datos personales pueden comunicarse a nuestra aseguradora (la compañía de seguros con la que hemos celebrado un acuerdo, p. ej. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna con domicilio social en Varsovia), que actúa como Responsable del Tratamiento independiente de datos personales.

Si declara su intención de adquirir una recompensa en forma de InBox, comunicaremos sus datos en forma de: su número de teléfono, el estado de participante en el Programa de Fidelización y el estado de usuario de la aplicación, al organizador de la lotería responsable de la adjudicación de dichas recompensas, con el fin de permitir la celebración de la lotería y verificar su elegibilidad para participar en dicha lotería, como Responsable del Tratamiento independiente. También comunicaremos los datos antes mencionados a socios seleccionados del Programa de Fidelización con el fin de cumplir obligaciones y ejercer derechos derivados de la participación en el Programa de Fidelización y con fines de reporte.

Responsable del Tratamiento:

InPost sp. z o.o.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, tras dicho período — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En casos

excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales — incluido el Código Civil — prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

INPOST CHAT AI (LA CAMPAÑA «NAKARM BIELIK»)

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

prestación de servicios por medios electrónicos mediante el suministro de acceso a un chat virtual que permite conversaciones. base jurídica del tratamiento: contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;

¿Qué datos personales tratamos?

- información de consultas e historial de chat
- datos técnicos relacionados con el uso del servicio (p. ej., dirección IP, marca de tiempo).

Más información:

1. Puede utilizar nuestros servicios de asistente de IA — una herramienta que utiliza inteligencia artificial, disponible en InPost Mobile, que apoya el servicio al usuario a través del chat en línea y permite conversaciones. Por consiguiente, puede utilizar datos personales.
2. No recomendamos facilitar información que contenga categorías especiales de datos personales (p. ej., información sobre el estado de salud).
3. Animamos a un uso prudente del asistente de IA, ya que en ocasiones puede generar información falsa o accidentalmente personalizada.
4. El asistente de IA puede utilizar sus datos históricos y preferencias para adaptar las respuestas y recomendaciones.
5. Ninguna decisión que produzca efectos jurídicos o que le afecte de manera significativamente similar como usuario se toma exclusivamente de forma automatizada.
6. Nuestro asistente de IA utiliza algoritmos de IA que pueden dar lugar a la elaboración de perfiles y al análisis de temas de conversación.
7. Los datos del historial de chat se utilizarán posteriormente para mejorar el modelo, pero no en tiempo real. Dichos datos se utilizan para prestar el servicio actual al usuario y mejorar la calidad del servicio y detectar abusos en el ámbito de las funciones existentes del sistema. Los datos facilitados durante la interacción con el asistente de IA, es decir, la información del contenido de la conversación, las preguntas introducidas y las respuestas, pueden utilizarse para entrenar la inteligencia artificial.
8. Hacemos todo lo posible para garantizar el tratamiento seguro de los datos y aplicamos soluciones técnicas de primer nivel y auditorías periódicas de los sistemas de IA.

9. En el marco de la campaña «Feed the Eagle», puede mantener conversaciones sobre cualquier tema. El modelo de lenguaje no recuerda a usuarios específicos, y las conversaciones individuales no se tratan como registros de entrenamiento separados. Al utilizar el servicio, tratamos únicamente material lingüístico procedente de la interacción del usuario (p. ej., preguntas formuladas, construcciones lingüísticas, la forma de formular afirmaciones o el estilo de comunicación). Estos datos pueden agregarse de forma anónima y utilizarse para seguir mejorando el modelo de lenguaje. Este tratamiento no incluye los datos personales del usuario, sino únicamente contenido lingüístico que constituye la materia prima para el desarrollo del sistema. Solo podemos obtener datos personales si los introduce en el contenido del prompt.

Responsable del Tratamiento:

InPost sp. z o.o.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, tras dicho período — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales — incluido el Código Civil — prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

INPOST PAY**Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:**

Prestación del servicio InPost Pay, incluidos:

1. un servicio consistente en llevar a cabo el proceso de compra de bienes o Servicios en la tienda en línea de un vendedor que colabora con nosotros (en InPost Mobile),

base jurídica del tratamiento: contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;

2. un servicio de almacenamiento de los datos del cliente, como los datos de dirección y los datos relacionados con pagos, y su cumplimentación automática en el proceso de compra

base jurídica del tratamiento: contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;

3. un servicio que permite a los clientes guardar los datos de la tarjeta en la cuenta de usuario en InPost Mobile

base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

4. un servicio de realización de pagos en el ámbito de InPost Pay

base jurídica del tratamiento: contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;

5. marketing de productos/servicios propios y de socios

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en el marketing de los propios productos o servicios del Responsable del Tratamiento — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD; consentimiento para utilizar cookies y otras tecnologías — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

6. revisión y gestión de reclamaciones

base jurídica del tratamiento: obligación legal o el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en gestionar las reclamaciones relativas a los Servicios prestados por InPost — artículo 6, apartado 1, letra c) o letra f) del RGPD;

7. ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en ejercer, establecer o defenderse frente a reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos y de contacto, incluidos en particular: nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, dirección de entrega;
- datos relativos a transacciones que utilizan InPost Pay, incluidos: información sobre el carrito y los pagos, información sobre la tienda donde realizó una compra;
- datos de la tarjeta de pago;
- historial de transacciones;
- datos de marketing, incluidos datos sobre la forma de uso del dispositivo InPost Mobile o navegador web del usuario.

Más información:

En InPost Mobile, como comprador, puede utilizar un servicio adicional que permite una ruta de compra rápida en la tienda en línea de un vendedor seleccionado que colabora con nosotros, utilizando los datos almacenados en su cuenta InPost Mobile, incluidos los datos identificativos, los datos relacionados con pagos y los datos relacionados con entregas. En tal caso, el responsable del tratamiento de los datos tratados en relación con la celebración y ejecución del contrato de compraventa es el vendedor.

No almacenamos los datos de la tarjeta de crédito del comprador a menos que seleccione la opción de guardarlos para facilitar futuros pagos. En tal caso, solo almacenaremos el nombre y apellidos del titular de la tarjeta, la fecha de caducidad de la tarjeta, el tipo de tarjeta y los últimos cuatro dígitos del número de tarjeta. No almacenamos los valores del código de verificación de la tarjeta de crédito. Los transmitimos en forma cifrada únicamente junto con el número de tarjeta de crédito con el fin de ejecutar el pago por parte del operador, como Responsable del Tratamiento independiente. El Responsable del Tratamiento de los datos

personales de los compradores tratados en relación con el proceso de pago es el Aion bank S.A., sociedad anónima, sucursal en Polonia.

En relación con la gestión del proceso de reclamaciones, sus datos personales pueden comunicarse a nuestra aseguradora (la compañía de seguros con la que hemos celebrado un acuerdo, p. ej. Generali Towarzystwo Ubezpieczeń Spółka Akcyjna con domicilio social en Varsovia), que actúa como responsable del tratamiento independiente de datos personales.

Responsable del Tratamiento:

InPost sp. z o.o.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, tras dicho período — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales — incluido el Código Civil — prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

Anexo A2 — Servicios prestados en Francia

Las siguientes categorías de personas están cubiertas por esta sección:

- **Remitente:**
 - Cualquier cliente directo que utilice los Servicios y ofertas proporcionados por Mondial Relay en sus Canales de Comunicación («**Remitente Directo**»); o
 - Cualquier persona que envíe un paquete a través de un cliente directo de Mondial Relay (en particular a través de las plataformas Vinted, Leboncoin, etc.).
- **Destinatario:** cualquier persona que reciba un paquete cuya entrega haya sido encomendada a Mondial Relay; **Visitantes:** cualquier persona que visite y utilice nuestros Canales de Comunicación;
- **Prospecto:** cualquier profesional al que se ponga en contacto Mondial Relay en el transcurso de su actividad comercial;
- **Visitante:** cualquier persona que visite nuestra aplicación o nuestro sitio web.
- **Tercero:** cualquier persona que pueda ser filmada por el sistema de videovigilancia instalado en nuestros APM.

Los términos no definidos en este Anexo tendrán los significados que se les atribuyen en la Sección 4 de la Política de Privacidad.

I. APLICACIÓN DE MONDIAL RELAY Y SITIO WEB DE MONDIAL RELAY

APLICACIÓN MONDIAL RELAY — Esta es nuestra aplicación móvil, que puede utilizar tras crear una Cuenta InPost.

Por «**sitio web de Mondial Relay**», nos referimos al sitio web mondialrelay.fr.

Por «**Canales de Comunicación**», nos referimos tanto al sitio web de Mondial Relay como a la aplicación de Mondial Relay

A) Finalidades y Bases Jurídicas del Tratamiento

1. Análisis y funcionamiento

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

- Análisis de su actividad en la **APLICACIÓN DE MONDIAL RELAY** para fines distintos de la publicidad, incluidos fines analíticos y estadísticos y para detectar y resolver casos de incumplimiento de las normas
- Compilación de estadísticas y análisis de los canales de comunicación con el fin de evaluar la seguridad y la estabilidad del sistema.
- Adaptación de la aplicación de Mondial Relay y del sitio web de Mondial Relay y/o de nuestras redes sociales para garantizar una visualización adecuada y una navegación fluida y segura.
- Gestión de conversaciones de Timo, chatbot impulsado por inteligencia artificial destinado a proporcionar información y respuestas a las preguntas formuladas por usted.
- Gestión de solicitudes en el contexto del ejercicio de sus derechos relativos a sus datos personales.
- Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias vigentes o relativas al cumplimiento, en particular informes requeridos por ley o cualquier otra solicitud de una autoridad judicial

Base jurídica del tratamiento:

- interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD; consentimiento para datos de ubicación y notificaciones push — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;
- Obligación legal, artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD.

2. Marketing propio

Compilación de estadísticas y realización de análisis de marketing para comprender el uso de los canales de comunicación y mejorar la experiencia del cliente.

Contacto con prospectos a través de diversos canales (teléfono, correo electrónico, redes sociales, webinars, ferias comerciales, etc.)

Base jurídica del tratamiento:

- interés legítimo: artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD,
- o consentimiento: artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

3. Revisión y gestión de reclamaciones y litigios

Base jurídica del tratamiento:

- obligación legal o el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en gestionar las reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra c) o artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;
- contrato, si es aplicable, ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones: artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD.

4. Tratamiento de su solicitud, en caso de que desee colaborar con nosotros

Puede utilizar nuestros Canales de Comunicación para presentar una solicitud con vistas a colaborar con nosotros, incluidos en particular:

- convertirse en un Point Relais®;
- alojar un APM;
- convertirse en uno de nuestros transportistas;
- convertirse en uno de nuestros empleados.

Base jurídica: interés legítimo, consistente en el desarrollo de nuestra red y nuestra actividad empresarial: artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

B) ¿Qué datos personales tratamos?

Según la situación, podemos recopilar los siguientes datos:

- Datos identificativos, incluidos en particular:
 - **si es una persona física:** tratamiento, nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, dirección de entrega y datos de la aplicación, en su caso;

- **si es un profesional:** además de los Datos Personales que recopilamos para las personas físicas, podemos recopilar los siguientes Datos Personales: el nombre y sector de actividad de su empresa, área geográfica de actividad, su cargo, la dirección postal de su empresa, número de IVA, SIREN SIRET, enlace al sitio web de su empresa;
- Datos de conexión relativos a su uso de los Canales de Comunicación: recopilamos datos de navegación que pueden identificar su dispositivo preferido (ordenador, teléfono, tableta). En tal caso, podemos recopilar la dirección IP de su dispositivo, el tipo de navegador y sistema operativo utilizado, la identidad de su proveedor de servicios de Internet, el ID del agente, el ID externo, el número de páginas visualizadas, el tiempo empleado en cada página, etc. Estos datos se utilizan, por un lado, para garantizar el buen funcionamiento de nuestros Canales de Comunicación, en particular su rendimiento y seguridad, y, por otro, para analizar su tráfico, dentro de los límites y condiciones establecidos en esta Política de Privacidad.
- Datos de ubicación: área de búsqueda geográfica para Points Relais® o APM y geolocalización

C) Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, a partir de entonces — no más del plazo de prescripción de las acciones o el plazo legal de conservación, que por regla general es de hasta 10 años. En situaciones excepcionales, este plazo puede prorrogarse de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

II. COMUNICACIÓN DE MARKETING

A) Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. Envío de ofertas y recomendaciones en el marco de la prestación de Servicios

Base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en llevar a cabo su propio marketing dirigido a sus clientes — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

2. Envío de comunicaciones de marketing directo por correo electrónico, notificaciones push, SMS o llamadas telefónicas

Base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

3. Realización de operaciones de marketing

mediante mensajes publicitarios, concursos y sorteos con premios, patrocinio, encuestas, programas de fidelización y todas las actividades promocionales.

Base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

4. Datos de Redes Sociales

Tratamos sus Datos Personales cuando visita nuestros perfiles en las redes sociales (p. ej., Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Dichos datos se tratan exclusivamente en relación con la gestión del perfil, incluido con el fin de informar a los usuarios sobre nuestra actividad y promover diversos eventos, Servicios y productos.

Base jurídica: Interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD).

B) ¿Qué datos personales tratamos?

Según la situación, podemos recopilar los siguientes datos:

- datos identificativos, incluidos en particular: número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- información sobre sus interacciones;
- información sobre el usuario y sus hábitos (p. ej., hábitos de compra).

C) Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay

Período de conservación:

Conservamos sus Datos Personales recopilados en las condiciones de esta sección hasta que nos informe de que ya no desea recibir comunicaciones de marketing, o hasta que estemos legalmente obligados a suprimirlos. En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

D) Más información:

Utilizamos varios formularios y canales de comunicación, es decir, nos ponemos en contacto con usted por correo electrónico, SMS, llamadas telefónicas y notificaciones push.

El contenido que enviamos incluye, entre otras cosas, ofertas y recomendaciones relativas a nuestros Servicios o productos, o de terceros, que puedan ser de su interés. Preparamos esta información utilizando algoritmos que analizan la forma en que utiliza nuestros Servicios, incluido mediante el análisis de su actividad en las aplicaciones móviles.

Al suscribirse al boletín informativo, consiente en recibir mensajes por correo electrónico (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD).

Si no acepta nuestras actividades de marketing o no desea que utilicemos las formas de contacto seleccionadas, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos de contacto facilitados en la sección 2.3 del cuerpo principal de esta Política de Privacidad.

Tratamos sus Datos Personales con el fin de llevar a cabo actividades de marketing, que pueden consistir en:

- a) visualización de contenido de marketing que se corresponde con sus intereses (publicidad comportamental), así como el envío de mensajes publicitarios a usted en otros sitios web y en las plataformas de redes sociales (remarketing);
- b) visualización de contenido de marketing que no está adaptado a sus preferencias (publicidad contextual);
- c) envío de información comercial a través de varios canales, incluido por correo electrónico (incluido en formato de boletín informativo), por SMS/MMS, mediante notificaciones push o por teléfono, que contenga información sobre ofertas interesantes o contenidos relativos a nuestros productos y Servicios, empresas del Grupo Integer.pl y entidades que colaboran con dichas empresas;
- d) realización de encuestas de satisfacción, con el fin de conocerle mejor y mejorar nuestros Servicios.

Podemos tratar sus Datos Personales con fines de marketing de nuestros propios Servicios, incluido el envío de información sobre ofertas, promociones y novedades relativas a los Servicios prestados y actividades destinadas a promover nuestros Servicios y marca. Las actividades que desarrollamos también pueden consistir en la repetición de mensajes publicitarios a personas que utilizan la aplicación móvil, en sitios web y plataformas de redes sociales. Podemos tratar sus Datos Personales, incluidos los datos personales recopilados a través de cookies y otras tecnologías similares, con fines de marketing, en relación con el envío de publicidad a los usuarios.

En el sitio web de Mondial Relay, utilizamos cookies para facilitar el uso de nuestros sitios web, p. ej., para recordar su configuración y preferencias y para simplificar el inicio de sesión en su cuenta. Puede dar su consentimiento para el uso de cookies (técnicamente, consentimiento para almacenar información en un dispositivo terminal y obtener información) a través del denominado banner de cookies, que se muestra al abrir la aplicación móvil. Puede encontrar más información al respecto en nuestra política de cookies, disponible aquí:

mondialrelay.fr/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies.

Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y su retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.

Combinación de información obtenida de diferentes fuentes

Si da su consentimiento de marketing, utilizaremos la información recopilada sobre usted que hemos obtenido de diversas fuentes, es decir, en relación con la realización de otros procesos

(p. ej., mantenimiento de la cuenta), y la utilizaremos con fines de marketing, persiguiendo nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD). Dichos datos pueden utilizarse para la elaboración de perfiles de usuarios.

Con los datos personales que recopilamos de usted en la aplicación móvil, podemos combinar datos obtenidos de fuentes públicas y de terceros:

- a) datos en forma de información técnica e información resultante de la forma de uso, que hemos obtenido de proveedores de servicios analíticos (p. ej., Google Analytics);
- b) datos de dirección y contacto relacionados con la realización de actividades empresariales, que hemos obtenido de proveedores de información.

III. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EXPEDICIÓN Y TRANSPORTE

A) Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. Prestación de servicios de expedición y de transporte

a) Si es un remitente o destinatario:

- Prestación de servicios de transporte y entrega.
- Información sobre el seguimiento del paquete.
- Notificaciones relativas a la llegada del paquete a un Point Relais® y/o APM.

b) Si es un expedidor directo:

- Gestión de ventas de los Servicios y ofertas de Mondial Relay
- Servicio de pago seguro para la compra de Servicios y ofertas de Mondial Relay en el sitio web de Mondial Relay
- Impresión y envío de etiquetas de envío a través del sitio web de Mondial Relay
- Selección y/o búsqueda del Point Relais® y/o APM de destino basándose en una dirección o geolocalización
- Gestión de envíos, solicitudes de recogida de paquetes a entregar a los Destinatarios, y devoluciones a los Remitentes, en particular en el caso de paquetes no reclamados
- Gestión de facturas impagadas, disputas y litigios
- Gestión del cobro de deudas, incluido a través de terceros;

c) Si es un transportista:

- ejecución del contrato de transporte,
- seguimiento de la recogida y entrega de paquetes.

Base jurídica del tratamiento:

- contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD; con respecto a los Datos Personales de los transportistas: interés legítimo consistente en la preservación de nuestros equipos, en virtud del artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.
2. **«Gestión de la relación con el cliente»**
- a) Escucha y grabación (no automática) de conversaciones telefónicas durante las llamadas con el servicio de atención al cliente, con el fin de formar a nuestro personal y mejorar nuestro servicio de atención al cliente;
 - b) Gestión de la relación con el cliente, incluida la gestión del centro de atención telefónica y la respuesta a las solicitudes de contacto que nos envían,
 - c) Gestión de las reclamaciones del servicio de atención al cliente (disputas y daños), realización de encuestas de satisfacción, conciliación de artículos no entregados y artículos buscados, derivación de casos al mediador,
 - d) Mejora de la calidad del servicio de atención al cliente mediante la evaluación de una muestra de contactos con clientes durante las llamadas entrantes y salientes,
 - e) Mejora de la calidad del servicio mediante el envío de encuestas y sondeos relacionados con el envío de paquetes y la prestación de Servicios,
 - f) Chatbot y voicebot (agente de conversación) Gestión de conversaciones de Timo diseñado para proporcionar información y respuestas a sus preguntas.

Base jurídica del tratamiento:

- obligación legal — artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD;
- consentimiento: artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;
- consentimiento para el tratamiento de categorías especiales de datos personales — artículo 9, apartado 2, letra a) del RGPD;

interés legítimo, basado en la mejora de nuestros procesos y la calidad de nuestros Servicios, artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

B) ¿Qué datos personales tratamos?

Según el tipo de contrato y el canal de pedido utilizado, podemos recopilar los siguientes datos:

- a) el nombre y apellidos del remitente (incluido el pagador) y del destinatario del envío;
- b) la dirección del remitente (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad);

- c) la dirección del destinatario (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad), así como información de entrega;
- d) una nueva dirección de entrega del envío, en caso de que tras el envío el remitente nos indique que lo entregue en una nueva dirección o acordemos con el destinatario, antes de la entrega del envío, una dirección de entrega diferente;
- e) la dirección de correo electrónico del remitente y del destinatario del envío, tratada con el fin de enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular información sobre el estado actual de entrega del envío, o información que permita la recogida del envío;
- f) el número de teléfono del remitente y del destinatario del envío para contacto directo o para enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular contacto para acordar un lugar de entrega diferente del envío, o información que permita la recogida del envío;
- g) contenido de los paquetes en determinados casos;
- h) cuando los Servicios se prestan a clientes profesionales (acuerdo B2B), o para empresas transportistas, los datos relativos a la actividad empresarial realizada (denominación social, domicilio de la empresa, datos de contacto, número de IVA, SIREN y SIRET), incluidos los datos de personas de contacto o personas autorizadas para representar, y los datos relativos a la colaboración con nosotros;
- i) para empresas de transporte: licencia de transporte, lista de empleados situados fuera de la UE y cualesquiera otros documentos requeridos por ley, datos de geolocalización de los PDA puestos a disposición de los transportistas, la dirección IP de las personas que utilizan nuestros sistemas; información obtenida de usted en el transcurso del procedimiento de reclamación y en el transcurso del procedimiento de liquidación de siniestros (liquidación de pérdidas), si decide facilitarla, incluida la grabación de conversaciones telefónicas con nuestro Servicio de Atención al Cliente, cuando se realicen dichas grabaciones,
- j) imágenes de videovigilancia de nuestros APM.

C) Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay

Período de conservación:

Mientras sea necesario para cumplir la finalidad, y durante el período permitido por la ley (que puede ser de hasta 10 años). En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

D) Más información:

En relación con el tratamiento de sus pagos, sus datos serán tratados por un responsable del tratamiento independiente, que es, según el método de pago seleccionado, ADYEN o PAYPAL.

Si desea obtener más información sobre el tratamiento de sus Datos Personales y/o ejercer sus derechos relativos a la protección de sus Datos Personales tratados por estos proveedores de servicios, le invitamos a ponerse en contacto con ellos directamente utilizando los siguientes enlaces y datos de contacto:

k) ADYEN:

Política de Privacidad: adyen.com/privacy-policy

Datos de contacto del DPD: dpo@adyen.com

l) PAYPAL:

Política de Privacidad: paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full

Datos de contacto del DPD: <https://www.paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy> o PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal L-2449, Luxemburgo.

Si expide un envío desde un país distinto de Francia, sus datos serán tratados por nuestra empresa local en el país de expedición, actuando como responsable del tratamiento independiente de datos personales — la lista de estas empresas figura en la sección 1.2 y está disponible aquí. Sus datos también serán tratados por nuestros subcontratistas — las empresas transportistas, en estricto cumplimiento de nuestras instrucciones en virtud del artículo 28 del RGPD.

IV. ¿CÓMO RECOPIAMOS SUS DATOS PERSONALES?

Mondial Relay puede recopilar sus datos personales directa o indirectamente, así como recopilar pasivamente determinados datos cuando navega por nuestros Canales de Comunicación.

A) Recopilación directa

1. A través de nuestros Canales de Comunicación:

Recopilamos datos directamente de usted cuando facilita información a través de nuestros Canales de Comunicación. Este es especialmente el caso cuando crea una cuenta, cuando nos contacta o cuando rellena un formulario.

Parte de la información solicitada puede ser obligatoria (se le informará de ello en el momento de la recopilación mediante un asterisco o medio equivalente). Si no nos facilita la información obligatoria, no podrá beneficiarse de nuestros Servicios y ofertas.

La información facultativa está destinada a ayudarnos a conocerle mejor u ofrecerle otros Servicios y/u ofertas. Si no facilita la información facultativa, seguirá pudiendo beneficiarse de nuestros Servicios y ofertas, pero determinadas opciones de personalización no estarán disponibles.

Es su responsabilidad garantizar que los datos que nos facilita sean exactos, completos y estén actualizados. La transmisión de datos inexactos, falsos o incompletos puede dar lugar al retraso o a la no entrega de un paquete. Le invitamos a informarnos de cualquier cambio en sus datos personales que se produzca durante nuestra colaboración.

2. A partir del sistema de videovigilancia de los APM:

Para la seguridad de los bienes y las personas, recopilamos directamente imágenes de los Remitentes, Destinatarios y Terceros que puedan entrar en el campo de visión de las cámaras de videovigilancia de los APM. Tenga en cuenta que los datos de la videovigilancia no se asociarán con los datos de su cuenta.

B) Recopilación indirecta

1. A través de un tercero externo:

Recopilamos indirectamente Datos Personales sobre usted cuando los recibimos de un tercero externo (p. ej., remitentes). Este tercero ya trata sus Datos Personales como responsable del tratamiento en el contexto de su relación con él (por ejemplo, para posibilitar una compra en línea), y luego nos los facilita para permitirnos entregar paquetes.

En tal caso, no somos responsables del tratamiento de sus Datos Personales por parte de terceros con los que usted tiene una relación independiente, actuando en sentido ascendente. Sin embargo, sí somos responsables del tratamiento de sus Datos Personales que llevamos a cabo sobre la base de los datos recopilados por dichos terceros y transmitidos para la ejecución del servicio comercial que nos vincula con dichos terceros, con el objetivo de posibilitar el transporte de paquetes.

2. En el contexto de la prospección comercial:

Llevamos a cabo prospección comercial y podemos recopilar sus Datos Personales indirectamente de la misma forma, a través de un tercero externo, o a través de otros canales (redes sociales, ferias comerciales, eventos, webinars).

C) Recopilación pasiva

Además, la información relativa a su uso de nuestros Canales de Comunicación se recopila automáticamente cuando interactúa con sus funcionalidades. Para ello, utilizamos «cookies» para recopilar información sobre usted. Para obtener más información sobre nuestra política de cookies, haga clic aquí [mondialrelay.fr/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies].

V. ¿A QUIÉN PUEDEN COMUNICARSE SUS DATOS PERSONALES?

Nos comprometemos a preservar la confidencialidad de sus Datos Personales y a cumplir todos los requisitos legales relativos a la compartición y divulgación de sus datos. Por principio, solo las personas y entidades que necesiten acceder a sus datos para permitirnos alcanzar los fines del tratamiento pueden hacerlo.

La información que recopilamos está destinada a nuestros departamentos internos (departamento de marketing, departamento de TI, departamento de atención al cliente, departamento de seguridad, etc.), que solo tratan los datos necesarios para el desempeño de sus tareas.

Sus datos personales también pueden comunicarse a terceros, en Francia o en el extranjero. A este respecto, le invitamos a consultar la Sección 6 del cuerpo principal de esta Política de Privacidad.

Estos socios solo tendrán acceso a su información en la medida estrictamente necesaria para el desempeño de sus tareas y se comprometen a no utilizarla con ningún fin distinto del que determinemos.

Anexo A3 — Servicios prestados en Italia

APLICACIÓN MÓVIL (INPOST MOBILE)

InPost Mobile — Esta es nuestra aplicación móvil, que puede utilizar tras crear una Cuenta InPost.

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. análisis de la actividad del usuario en InPost Mobile para fines distintos de la publicidad, incluidos fines analíticos y estadísticos y para detectar y resolver casos de incumplimiento de las normas

base jurídica del tratamiento: interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD; marketing propio

2. revisión y gestión de reclamaciones

base jurídica del tratamiento: obligación legal o el interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en gestionar las reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra c) o artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

3. ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en ejercer, establecer o defenderse frente a reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos, incluidos en particular: nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, dirección de entrega, Número de Identificación Fiscal;
- datos de marketing, incluidos datos sobre la forma en que el Usuario utiliza los dispositivos InPost Mobile o un navegador de Internet, dirección IP, cookies;
- datos de marketing, incluidos datos sobre la forma en que el Usuario utiliza los dispositivos InPost Mobile o un navegador de Internet, en particular: clics y tráfico en el sitio web, apertura de notificaciones push (si ha aceptado recibir notificaciones).
- datos de ubicación

Para determinar su ubicación, utilizamos diversas tecnologías, incluidas la dirección IP, el GPS, los puntos de acceso Wi-Fi y las antenas de redes móviles. Sus datos de ubicación nos permiten encontrar y mostrar los puntos InPost y las Taquillas Automáticas situados en su área.

Más información:

Responsable del Tratamiento:

Locker InPost Italia S.r.l. **Período de conservación:**

El tiempo necesario para el cumplimiento adecuado de las finalidades anteriores es el siguiente:

1. Hasta un máximo de 2 años para el fin del análisis de la actividad del usuario en InPost Mobile para fines distintos de la publicidad, incluidos fines analíticos y estadísticos y para detectar y resolver casos de incumplimiento de las normas.
2. 10 años, sujeto a oposición y al tiempo necesario para la defensa jurídica, para el fin de revisión y gestión de reclamaciones.
3. 10 años, sujeto a oposición y al tiempo necesario para la defensa jurídica, para el fin de ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones.

COMUNICACIÓN DE MARKETING

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. envío de ofertas y recomendaciones en el marco de la prestación de Servicios

base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD

2. envío de comunicaciones de marketing directo por correo electrónico, notificaciones push, SMS o llamadas telefónicas

base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos, incluidos en particular: número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- información sobre las interacciones del usuario;
- información sobre el usuario y sus hábitos (p. ej., hábitos de compra).

Más información:

Utilizamos varios formularios y canales de comunicación, es decir, nos ponemos en contacto con usted por correo electrónico, MMS/SMS, llamadas telefónicas y notificaciones push. El contenido que enviamos incluye, entre otras cosas, ofertas y recomendaciones relativas a nuestros Servicios o productos, o de terceros, que puedan ser de su interés. Preparamos esta información utilizando algoritmos que analizan la forma en que utiliza nuestros Servicios, incluido mediante el análisis de su actividad en las aplicaciones móviles.

Al suscribirse al boletín informativo, consiente en recibir mensajes por correo electrónico (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD).

Si no acepta nuestras actividades de marketing o no desea que utilicemos las formas de contacto seleccionadas, póngase en contacto con nosotros (los datos de contacto se encuentran en la **Parte I, sección 2 anterior («¿Quién trata sus datos?», punto 2.3)**).

Responsable del Tratamiento:

Locker InPost Italia S.r.l.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad es de hasta 24 meses.

Información adicional

- Tratamos sus datos personales con el fin de llevar a cabo actividades de marketing, que pueden consistir en:
 - a) visualización de contenido de marketing que se corresponde con sus intereses (publicidad comportamental), así como el envío de mensajes publicitarios a usted en otros sitios web y en las plataformas de redes sociales (remarketing);
 - b) visualización de contenido de marketing que no está adaptado a sus preferencias (publicidad contextual);

- c) envío de información comercial a través de varios canales, incluido por correo electrónico (incluido en formato de boletín informativo), por SMS/MMS, mediante notificaciones push o por teléfono, que contenga información sobre ofertas interesantes o contenidos relativos a nuestros productos y Servicios, empresas del Grupo Integer.pl y entidades que colaboran con dichas empresas.
- En lo que respecta a las actividades mencionadas en la letra a) anterior, actuamos sobre la base de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en llevar a cabo campañas publicitarias personalizadas, y, en la medida requerida por la ley — sobre la base de su consentimiento.
 - En lo que respecta a las actividades mencionadas en la letra b) anterior, actuamos sobre la base de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD) consistente en aumentar la escala de las campañas de marketing realizadas.
 - En lo que respecta a las actividades mencionadas en la letra c) anterior, actuamos sobre la base de su consentimiento para enviar contenido de marketing a su dirección de correo electrónico, número de teléfono o mediante mensajes push (si se proporciona dicha funcionalidad). Puede dar su consentimiento marcando la casilla de verificación correspondiente en el formulario disponible en el sitio web o en la configuración de la cuenta. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y su retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.
 - Podemos utilizar los datos obtenidos de usted para crear su perfil (perfil de usuario). Esto significa que, gracias al tratamiento automatizado de datos, podremos predecir o evaluar diversos aspectos relacionados con usted, p. ej., su edad, sexo, intereses, situación económica, ubicación. Esto nos permite adaptar mejor el contenido mostrado o comunicado a sus preferencias e intereses, lo que le permitirá aprovechar mejores ofertas y ahorrar su tiempo. El tratamiento de datos personales se lleva a cabo en relación con el desempeño de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en dirigir comunicaciones de marketing a personas interesadas en nuestros Servicios y en llevar a cabo campañas de marketing personalizadas. Nuestros socios de confianza también participan en el proceso de visualización de publicidad personalizada para usted.
 - Podemos tratar sus datos personales con fines de marketing de nuestros propios Servicios, incluido el envío de información sobre ofertas, promociones y novedades relativas a los Servicios prestados y actividades destinadas a promover nuestros Servicios y marca. Las actividades que desarrollamos también pueden consistir en la repetición de mensajes publicitarios a personas que utilizan la aplicación móvil, en sitios web y plataformas de redes sociales. El tratamiento de datos personales incluye entonces la elaboración de perfiles de usuarios.

- Podemos tratar datos personales de los usuarios, incluidos los datos personales recopilados a través de cookies y otras tecnologías similares, con fines de marketing, en relación con el envío de publicidad a los usuarios.
- En nuestros sitios web utilizamos cookies para facilitar el uso de nuestros sitios web, p. ej., para recordar su configuración y preferencias y para simplificar el inicio de sesión en su cuenta. Para ello utilizamos cookies. Puede dar su consentimiento para el uso de cookies (técnicamente, consentimiento para almacenar información en un dispositivo terminal y obtener información) a través del denominado banner de cookies, que se muestra al abrir la aplicación móvil. Puede encontrar más información al respecto en la política de cookies. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y su retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.
- Tratamos sus datos personales cuando visita nuestros perfiles en las redes sociales (p. ej., Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Dichos datos se tratan exclusivamente en relación con la gestión del perfil, incluido con el fin de informar a los usuarios sobre nuestra actividad y promover diversos eventos, Servicios y productos. La base jurídica para el tratamiento de datos personales es nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en promover nuestra propia marca.

Combinación de información obtenida de diferentes fuentes

- Si da su consentimiento de marketing, utilizaremos la información recopilada sobre usted que hemos obtenido de diversas fuentes, es decir, en relación con la realización de otros procesos (p. ej., mantenimiento de la cuenta), y la utilizaremos con fines de marketing, persiguiendo nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD). Dichos datos pueden utilizarse para la elaboración de perfiles de usuarios.
- Con los datos personales que recopilamos de usted en la aplicación móvil, podemos combinar datos obtenidos de fuentes públicas y de terceros:
 - a) datos en forma de información técnica e información resultante de la forma de uso, que hemos obtenido de proveedores de servicios analíticos (p. ej., Google Analytics);
 - b) datos de dirección y contacto relacionados con la realización de actividades empresariales, que hemos obtenido de proveedores de información.
- En la situación descrita en el punto 4.3.1 anterior, la finalidad del tratamiento es: (1) el cumplimiento de una obligación legal incumbida al responsable del tratamiento (artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD), consistente en el cumplimiento de obligaciones legales en relación con la celebración, ejecución y liquidación del acuerdo, incluida la identificación adecuada de las personas autorizadas para representar y asumir obligaciones del lado del contratista en el momento de la firma del acuerdo, las entregas, la emisión de una factura de IVA o recibo, el ejercicio y la defensa de reclamaciones, así como la relacionada con la obligación de mantener libros de contabilidad y liquidaciones fiscales; (2) el interés legítimo del responsable del tratamiento (artículo 6, apartado 1, letra

f) del RGPD), consistente en llevar a cabo actividades encaminadas a la celebración y ejecución del acuerdo, la realización de correspondencia y el intercambio de correos electrónicos, el contacto relacionado con la implementación y ejecución de las disposiciones contractuales.

SERVICIO DE CHAT

Finalidades y base jurídica del tratamiento:

Prestación de servicios por medios electrónicos al permitir a los Usuarios acceder a un servicio de chat que les permite comunicarse con InPost en asuntos relacionados con el uso de los Servicios.

Base jurídica del tratamiento: necesidad de ejecución de un contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD.

¿Qué datos personales tratamos?

- a) datos facilitados en el contenido de los mensajes enviados a través del chat,
- b) información necesaria para gestionar la consulta o solicitud presentada por el Usuario,
- c) datos técnicos relacionados con el uso del servicio (p. ej., dirección IP, fecha y hora de la conexión).

Información adicional

El servicio de chat es un canal de comunicación que permite el contacto con InPost con el fin de obtener información, asistencia o aclaraciones relativas a los Servicios.

La facilitación de datos personales a través del chat es voluntaria; sin embargo, puede ser necesaria para responder a la consulta o gestionar adecuadamente la solicitud.

Se solicita a los usuarios que no faciliten categorías especiales de datos personales a través del chat, salvo que sea necesario debido a la naturaleza del asunto.

Los datos personales facilitados a través del chat se utilizan exclusivamente con el fin de gestionar la consulta del Usuario y garantizar el buen funcionamiento del servicio.

Responsable del Tratamiento

Locker InPost Italia S.r.l.

Período de conservación

Los datos personales se tratan por un período no superior a 2 años desde la fecha de la interacción, salvo que se requiera un período más largo para procedimientos judiciales en curso.

Anexo A4 — Servicios prestados en España

APLICACIÓN MÓVIL (INPOST MOBILE)

InPost Mobile — Esta es nuestra aplicación móvil, que puede utilizar tras crear una Cuenta InPost.

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. análisis de la actividad del usuario en InPost Mobile para fines distintos de la publicidad, incluidos fines analíticos y estadísticos y para detectar y resolver casos de incumplimiento de las normas

base jurídica del tratamiento: interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, o consentimiento (notificaciones push) — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

2. marketing propio

base jurídica del tratamiento: interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, o consentimiento (notificaciones push) — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

3. revisión y gestión de reclamaciones

base jurídica del tratamiento: obligación legal o el interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en gestionar las reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra c) o artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

4. ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en ejercer, establecer o defenderse frente a reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos, incluidos en particular: nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, dirección de entrega, Número de Identificación Fiscal;
- datos de marketing, incluidos datos sobre la forma en que el Usuario utiliza los dispositivos InPost Mobile o un navegador de Internet, en particular: clics y tráfico en el sitio web, apertura de notificaciones push (si ha aceptado recibir notificaciones).;

- identificadores del dispositivo y otros identificadores en línea;
- datos de ubicación

Para determinar su ubicación, utilizamos diversas tecnologías, incluidas la dirección IP, el GPS, los puntos de acceso Wi-Fi y las antenas de redes móviles. Sus datos de ubicación nos permiten encontrar y mostrar los puntos InPost y las Taquillas Automáticas situados en su área.

Responsable del Tratamiento:

MONDIAL RELAY SASU SUCURSAL EN ESPAÑA

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, a partir de entonces — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. A mayor abundamiento, transcurrido ese plazo los datos quedarán bloqueados durante el tiempo legalmente establecido para cada caso de acuerdo con la normativa vigente y la LOPDGDD, por lo que este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales prevén la suspensión o interrupción del decurso del plazo de prescripción.

COMUNICACIÓN DE MARKETING

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. envío de ofertas y recomendaciones en el marco de la prestación de Servicios

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en llevar a cabo su propio marketing dirigido a sus clientes — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

2. envío de comunicaciones de marketing directo por correo electrónico, notificaciones push, SMS o llamadas telefónicas

base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos, incluidos en particular: número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- información sobre las interacciones del usuario;
- información sobre el usuario y sus hábitos (p. ej., hábitos de compra).

Más información:

Utilizamos varios formularios y canales de comunicación, es decir, nos ponemos en contacto con usted por correo electrónico, MMS/SMS, llamadas telefónicas y notificaciones push. El

contenido que enviamos incluye, entre otras cosas, ofertas y recomendaciones relativas a nuestros Servicios o productos, o de terceros, que puedan ser de su interés. Preparamos esta información utilizando algoritmos que analizan la forma en que utiliza nuestros Servicios, incluido mediante el análisis de su actividad en las aplicaciones móviles.

Al suscribirse al boletín informativo, consiente en recibir mensajes por correo electrónico (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD).

Si no acepta nuestras actividades de marketing o no desea que utilicemos las formas de contacto seleccionadas, póngase en contacto con nosotros (los datos de contacto se encuentran en la **Parte I, sección 2 anterior («¿Quién trata sus datos?», punto 2.3)**).

Responsable del Tratamiento:

MONDIAL RELAY SASU SUCURSAL EN ESPAÑA

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, a partir de entonces — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. A mayor abundamiento, transcurrido ese plazo los datos quedarán bloqueados durante el tiempo legalmente establecido para cada caso de acuerdo con la normativa vigente y la LOPDGDD, por lo que este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales prevén la suspensión o interrupción del decurso del plazo de prescripción.

Información adicional

- Tratamos sus datos personales con el fin de llevar a cabo actividades de marketing, que pueden consistir en:
 - a) visualización de contenido de marketing que se corresponde con sus intereses (publicidad comportamental), así como el envío de mensajes publicitarios a usted en otros sitios web y en las plataformas de redes sociales (remarketing);
 - b) visualización de contenido de marketing que no está adaptado a sus preferencias (publicidad contextual);
 - c) envío de información comercial a través de varios canales, incluido por correo electrónico (incluido en formato de boletín informativo), por SMS/MMS, mediante notificaciones push o por teléfono, que contenga información sobre ofertas interesantes o contenidos relativos a nuestros productos y Servicios, empresas del Grupo Integer.pl y entidades que colaboran con dichas empresas.
- En lo que respecta a las actividades mencionadas en la letra a) anterior, actuamos sobre la base de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en llevar a cabo campañas publicitarias personalizadas, y, en la medida requerida por la ley — sobre la base de su consentimiento.

- En lo que respecta a las actividades mencionadas en la letra b) anterior, actuamos sobre la base de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD) consistente en aumentar la escala de las campañas de marketing realizadas.
- En lo que respecta a las actividades mencionadas en la letra c) anterior, actuamos sobre la base de su consentimiento para enviar contenido de marketing a su dirección de correo electrónico, número de teléfono o mediante mensajes push (si se proporciona dicha funcionalidad). Puede dar su consentimiento marcando la casilla de verificación correspondiente en el formulario disponible en el sitio web o en la configuración de la cuenta. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y su retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.
- Podemos utilizar los datos obtenidos de usted para crear su perfil (perfil de usuario). Esto significa que, gracias al tratamiento automatizado de datos, podremos predecir o evaluar diversos aspectos relacionados con usted, p. ej., su edad, sexo, intereses, situación económica, ubicación. Esto nos permite adaptar mejor el contenido mostrado o comunicado a sus preferencias e intereses, lo que le permitirá aprovechar mejores ofertas y ahorrar su tiempo. El tratamiento de datos personales se lleva a cabo en relación con el desempeño de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en dirigir comunicaciones de marketing a personas interesadas en nuestros Servicios y en llevar a cabo campañas de marketing personalizadas. Nuestros socios de confianza también participan en el proceso de visualización de publicidad personalizada para usted.
- Podemos tratar sus datos personales con fines de marketing de nuestros propios Servicios, incluido el envío de información sobre ofertas, promociones y novedades relativas a los Servicios prestados y actividades destinadas a promover nuestros Servicios y marca. Las actividades que desarrollamos también pueden consistir en la repetición de mensajes publicitarios a personas que utilizan la aplicación móvil, en sitios web y plataformas de redes sociales. El tratamiento de datos personales incluye entonces la elaboración de perfiles de usuarios.
- Podemos tratar datos personales de los usuarios, incluidos los datos personales recopilados a través de cookies y otras tecnologías similares, con fines de marketing, en relación con el envío de publicidad a los usuarios.
- En nuestros sitios web utilizamos cookies para facilitar el uso de nuestros sitios web, p. ej., para recordar su configuración y preferencias y para simplificar el inicio de sesión en su cuenta. Para ello utilizamos cookies. Puede dar su consentimiento para el uso de cookies (técnicamente, consentimiento para almacenar información en un dispositivo terminal y obtener información) a través del denominado banner de cookies, que se muestra al abrir la aplicación móvil. Puede encontrar más información al respecto en la política de cookies. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y su retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.

- Tratamos sus datos personales cuando visita nuestros perfiles en las redes sociales (p. ej., Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Dichos datos se tratan exclusivamente en relación con la gestión del perfil, incluido con el fin de informar a los usuarios sobre nuestra actividad y promover diversos eventos, Servicios y productos. La base jurídica para el tratamiento de datos personales es nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en promover nuestra propia marca.

Combinación de información obtenida de diferentes fuentes

- Si da su consentimiento de marketing, utilizaremos la información recopilada sobre usted que hemos obtenido de diversas fuentes, es decir, en relación con la realización de otros procesos (p. ej., mantenimiento de la cuenta), y la utilizaremos con fines de marketing, persiguiendo nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD). Dichos datos pueden utilizarse para la elaboración de perfiles de usuarios.
- Con los datos personales que recopilamos de usted en la aplicación móvil, podemos combinar datos obtenidos de fuentes públicas y de terceros:
 - c) datos en forma de información técnica e información resultante de la forma de uso, que hemos obtenido de proveedores de servicios analíticos (p. ej., Google Analytics);
 - d) datos de dirección y contacto relacionados con la realización de actividades empresariales, que hemos obtenido de proveedores de información, como agencias de inteligencia empresarial y entidades que elaboran bases de datos de posibles contratistas, y de registros de acceso público (p. ej., CEIDG).
- En la situación descrita en el punto 4.3.1 anterior, la finalidad del tratamiento es: (1) el cumplimiento de una obligación legal incumbida al responsable del tratamiento (artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD), consistente en el cumplimiento de obligaciones legales en relación con la celebración, ejecución y liquidación del acuerdo, incluida la identificación adecuada de las personas autorizadas para representar y asumir obligaciones del lado del contratista en el momento de la firma del acuerdo, las entregas, la emisión de una factura de IVA o recibo, el ejercicio y la defensa de reclamaciones, así como la relacionada con la obligación de mantener libros de contabilidad y liquidaciones fiscales; (2) el interés legítimo del responsable del tratamiento (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en llevar a cabo actividades encaminadas a la celebración y ejecución del acuerdo, la realización de correspondencia y el intercambio de correos electrónicos, el contacto relacionado con la implementación y ejecución de las disposiciones contractuales.

Anexo A5 — Servicios prestados en Portugal

APLICACIÓN MÓVIL (INPOST MOBILE)

InPost Mobile — Esta es nuestra aplicación móvil, que puede utilizar tras crear una Cuenta InPost.

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. análisis de la actividad del usuario en InPost Mobile para fines distintos de la publicidad, incluidos fines analíticos y estadísticos y para detectar y resolver casos de incumplimiento de las normas

base jurídica del tratamiento: interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, o consentimiento (notificaciones push) — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

2. marketing propio

base jurídica del tratamiento: interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, o consentimiento (notificaciones push) — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

3. revisión y gestión de reclamaciones

base jurídica del tratamiento: obligación legal o el interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en gestionar las reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra c) o artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

4. ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en ejercer, establecer o defenderse frente a reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos, incluidos en particular: nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, dirección de entrega, Número de Identificación Fiscal;
- datos de marketing, incluidos datos sobre la forma en que el Usuario utiliza los dispositivos InPost Mobile o un navegador de Internet, en particular: clics y tráfico en el sitio web, apertura de notificaciones push (si ha aceptado recibir notificaciones).;

- identificadores del dispositivo y otros identificadores en línea;
- datos de ubicación

Para determinar su ubicación, utilizamos diversas tecnologías, incluidas la dirección IP, el GPS, los puntos de acceso Wi-Fi y las antenas de redes móviles. Sus datos de ubicación nos permiten encontrar y mostrar los puntos InPost y las Taquillas Automáticas situados en su área.

Responsable del Tratamiento:

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL **Período de conservación:**

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, a partir de entonces — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En situaciones excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales prevén la suspensión o interrupción del decurso del plazo de prescripción.

COMUNICACIÓN DE MARKETING

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. envío de ofertas y recomendaciones en el marco de la prestación de Servicios

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en llevar a cabo su propio marketing dirigido a sus clientes — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

2. envío de comunicaciones de marketing directo por correo electrónico, notificaciones push, SMS o llamadas telefónicas

base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos, incluidos en particular: número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- información sobre las interacciones del usuario;
- información sobre el usuario y sus hábitos (p. ej., hábitos de compra).

Más información:

Utilizamos varios formularios y canales de comunicación, es decir, nos ponemos en contacto con usted por correo electrónico, MMS/SMS, llamadas telefónicas y notificaciones push. El contenido que enviamos incluye, entre otras cosas, ofertas y recomendaciones relativas a nuestros Servicios o productos, o de terceros, que puedan ser de su interés. Preparamos esta información utilizando algoritmos que analizan la forma en que utiliza nuestros Servicios, incluido mediante el análisis de su actividad en las aplicaciones móviles.

Al suscribirse al boletín informativo, consiente en recibir mensajes por correo electrónico (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD).

Si no acepta nuestras actividades de marketing o no desea que utilicemos las formas de contacto seleccionadas, póngase en contacto con nosotros (los datos de contacto se encuentran en la **Parte I, sección 2 anterior («¿Quién trata sus datos?», punto 2.3)**).

Responsable del Tratamiento:

MONDIAL RELAY SUCURSAL EM PORTUGAL **Período de conservación:**

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, a partir de entonces — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En situaciones excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales prevén la suspensión o interrupción del decurso del plazo de prescripción.

Información adicional

- Tratamos sus datos personales con el fin de llevar a cabo actividades de marketing, que pueden consistir en:
 - a) visualización de contenido de marketing que se corresponde con sus intereses (publicidad comportamental), así como el envío de mensajes publicitarios a usted en otros sitios web y en las plataformas de redes sociales (remarketing);
 - b) visualización de contenido de marketing que no está adaptado a sus preferencias (publicidad contextual);
 - c) envío de información comercial a través de varios canales, incluido por correo electrónico (incluido en formato de boletín informativo), por SMS/MMS, mediante notificaciones push o por teléfono, que contenga información sobre ofertas interesantes o contenidos relativos a nuestros productos y Servicios, empresas del Grupo Integer.pl y entidades que colaboran con dichas empresas.
- En lo que respecta a las actividades mencionadas en la letra a) anterior, actuamos sobre la base de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en llevar a cabo campañas publicitarias personalizadas, y, en la medida requerida por la ley — sobre la base de su consentimiento.
- En lo que respecta a las actividades mencionadas en la letra b) anterior, actuamos sobre la base de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD) consistente en aumentar la escala de las campañas de marketing realizadas.
- En lo que respecta a las actividades mencionadas en la letra c) anterior, actuamos sobre la base de su consentimiento para enviar contenido de marketing a su dirección de correo electrónico, número de teléfono o mediante mensajes push (si se proporciona dicha funcionalidad). Puede dar su consentimiento marcando la casilla de verificación correspondiente en el formulario disponible en el sitio web o en la configuración de la

cuenta. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y su retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.

- Podemos utilizar los datos obtenidos de usted para crear su perfil (perfil de usuario). Esto significa que, gracias al tratamiento automatizado de datos, podremos predecir o evaluar diversos aspectos relacionados con usted, p. ej., su edad, sexo, intereses, situación económica, ubicación. Esto nos permite adaptar mejor el contenido mostrado o comunicado a sus preferencias e intereses, lo que le permitirá aprovechar mejores ofertas y ahorrar su tiempo. El tratamiento de datos personales se lleva a cabo en relación con el desempeño de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en dirigir comunicaciones de marketing a personas interesadas en nuestros Servicios y en llevar a cabo campañas de marketing personalizadas. Nuestros socios de confianza también participan en el proceso de visualización de publicidad personalizada para usted.
- Podemos tratar sus datos personales con fines de marketing de nuestros propios Servicios, incluido el envío de información sobre ofertas, promociones y novedades relativas a los Servicios prestados y actividades destinadas a promover nuestros Servicios y marca. Las actividades que desarrollamos también pueden consistir en la repetición de mensajes publicitarios a personas que utilizan la aplicación móvil, en sitios web y plataformas de redes sociales. El tratamiento de datos personales incluye entonces la elaboración de perfiles de usuarios.
- Podemos tratar datos personales de los usuarios, incluidos los datos personales recopilados a través de cookies y otras tecnologías similares, con fines de marketing, en relación con el envío de publicidad a los usuarios.
- En nuestros sitios web utilizamos cookies para facilitar el uso de nuestros sitios web, p. ej., para recordar su configuración y preferencias y para simplificar el inicio de sesión en su cuenta. Para ello utilizamos cookies. Puede dar su consentimiento para el uso de cookies (técnicamente, consentimiento para almacenar información en un dispositivo terminal y obtener información) a través del denominado banner de cookies, que se muestra al abrir la aplicación móvil. Puede encontrar más información al respecto en la política de cookies. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y su retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.
- Tratamos sus datos personales cuando visita nuestros perfiles en las redes sociales (p. ej., Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Dichos datos se tratan exclusivamente en relación con la gestión del perfil, incluido con el fin de informar a los usuarios sobre nuestra actividad y promover diversos eventos, Servicios y productos. La base jurídica para el tratamiento de datos personales es nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en promover nuestra propia marca.

Combinación de información obtenida de diferentes fuentes

- Si da su consentimiento de marketing, utilizaremos la información recopilada sobre usted que hemos obtenido de diversas fuentes, es decir, en relación con la realización de otros procesos (p. ej., mantenimiento de la cuenta), y la utilizaremos con fines de marketing, persiguiendo nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD). Dichos datos pueden utilizarse para la elaboración de perfiles de usuarios.
- Con los datos personales que recopilamos de usted en la aplicación móvil, podemos combinar datos obtenidos de fuentes públicas y de terceros:
 - a) datos en forma de información técnica e información resultante de la forma de uso, que hemos obtenido de proveedores de servicios analíticos (p. ej., Google Analytics);
 - b) datos de dirección y contacto relacionados con la realización de actividades empresariales, que hemos obtenido de proveedores de información.
- En la situación descrita en el punto 4.3.1 anterior, la finalidad del tratamiento es: (1) el cumplimiento de una obligación legal incumbida al responsable del tratamiento (artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD), consistente en el cumplimiento de obligaciones legales en relación con la celebración, ejecución y liquidación del acuerdo, incluida la identificación adecuada de las personas autorizadas para representar y asumir obligaciones del lado del contratista en el momento de la firma del acuerdo, las entregas, la emisión de una factura de IVA o recibo, el ejercicio y la defensa de reclamaciones, así como la relacionada con la obligación de mantener libros de contabilidad y liquidaciones fiscales; (2) el interés legítimo del responsable del tratamiento (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD), consistente en llevar a cabo actividades encaminadas a la celebración y ejecución del acuerdo, la realización de correspondencia y el intercambio de correos electrónicos, el contacto relacionado con la implementación y ejecución de las disposiciones contractuales.

Anexo A6 — Servicios prestados en el Reino Unido

APLICACIÓN MÓVIL (INPOST UK)

InPost UK — Esta es nuestra aplicación móvil, que puede utilizar tras crear una Cuenta InPost.

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. análisis de la actividad del usuario en nuestra aplicación móvil para fines distintos de la publicidad, incluidos fines analíticos y estadísticos y para detectar y resolver casos de incumplimiento de nuestras Condiciones Generales de Uso de los Servicios de la Cuenta InPost.

base jurídica del tratamiento: interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados, y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD del Reino Unido

¿Qué datos personales tratamos?

Para el análisis estadístico, la supervisión y la mejora del servicio, analizamos información sobre cómo los Usuarios acceden a nuestra aplicación móvil e interactúan con ella. Esto puede incluir identificadores de cuenta (p. ej., ID de Usuario, que es una cadena aleatoria de números y letras), información técnica y del dispositivo, datos de uso e interacción con la aplicación y datos de registro del sistema o de eventos. También podemos supervisar registros de fallos o solicitudes de error. En la medida de lo posible, el análisis se lleva a cabo utilizando datos agregados o a nivel estadístico, y la información identificable se elimina, anonimiza o agrega.

2. revisión, gestión y resolución de reclamaciones **base jurídica del tratamiento:** (1) ejecución de un contrato, cuando existe una relación contractual directa con nosotros; (2) nuestros intereses legítimos, cuando no existe un contrato directo entre nosotros; o (3) obligación legal, en los casos en que las reclamaciones se refieren a asuntos regulatorios — artículo 6, apartado 1, letra b), artículo 6, apartado 1, letra f) o artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD del Reino Unido, respectivamente.

3. establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del responsable del tratamiento consistente en ejercer, establecer o defenderse frente a reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD del Reino Unido;

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos, incluidos en particular: nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, dirección de entrega, información de entrega, código de barras/identificadores del paquete y cualesquiera otros datos personales que decida facilitarnos al presentar una reclamación, plantear una preocupación o ejercer una acción legal (incluidos datos de categorías especiales, cuando proceda), así como cualquier dato personal adicional que necesitemos razonablemente para investigar, responder o ejercer o defender una reclamación legal;

Período de conservación:

Los datos personales tratados para la gestión de reclamaciones y el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones se conservan durante el tiempo necesario para cumplir adecuadamente dichas finalidades, y a partir de entonces no más del plazo de prescripción aplicable a las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En situaciones excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales prevén la suspensión o interrupción del curso del plazo de prescripción.

4. Para determinar su ubicación en la aplicación

base jurídica del tratamiento

consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD del Reino Unido;

Sus datos de ubicación permiten a nuestra Aplicación encontrar y mostrar las tiendas InPost y las Taquillas Automáticas situadas en su área. Tenga en cuenta que solo determinaremos su ubicación si lo permite, y en la medida en que lo permita (p. ej., «mientras utiliza la aplicación» o de forma puntual). Puede dejar de permitir que nuestra aplicación determine su ubicación en cualquier momento, actualizando sus permisos de ubicación en la configuración del dispositivo.

¿Qué datos personales tratamos?

- Datos de ubicación: GPS, puntos de acceso Wi-Fi y antenas de redes móviles

Responsable del Tratamiento:

InPost UK

Período de conservación:

Los datos de ubicación se utilizan solo en tiempo real para identificar Taquillas Automáticas y tiendas InPost cercanas mientras utiliza la aplicación. No conservamos esta información más allá del uso en tiempo real.

5. Implementación y uso de cookies

Las cookies son pequeños archivos de texto almacenados en su dispositivo que ayudan a un sitio web a reconocer su navegador y recordar determinada información. Utilizamos cookies estrictamente necesarias para el funcionamiento y la seguridad de nuestro sitio web, como las que le permiten iniciar sesión, mantener su sesión, proteger su cuenta y garantizar que el sitio web funciona según lo esperado. También podemos utilizar cookies analíticas, de marketing/publicidad y de rendimiento y otras tecnologías de seguimiento para ayudarnos a comprender cómo se utiliza nuestro sitio web, mejorar nuestros Servicios y apoyar nuestros esfuerzos publicitarios. Estas son cookies opcionales no esenciales. Para obtener más información, consulte nuestra Política de Cookies.

Base jurídica del tratamiento:

Cookies estrictamente necesarias: Interés legítimo del responsable del tratamiento en operar una aplicación móvil y un sitio web seguros y eficaces — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD del Reino Unido

Cookies no esenciales (opcionales): Consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD del Reino Unido. Puede rechazar libremente el uso de cookies no esenciales y, si previamente ha aceptado cookies no esenciales y desea retirar su consentimiento, puede gestionar sus preferencias de cookies en el banner de cookies o en la sección «configuración de cookies» de nuestro sitio web. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y su retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.

¿Qué datos personales tratamos?

Según la naturaleza de las cookies implementadas, esto puede incluir: datos del dispositivo (como tipo de dispositivo, tipo de navegador, sistema operativo, dirección IP); datos de uso de la aplicación o el sitio web (p. ej., páginas o pantallas visualizadas, funcionalidades utilizadas); datos de sesión (duración, tiempo, frecuencia de la sesión); datos de fallos o errores (códigos de error, métricas de rendimiento, diagnósticos); datos de seguridad (p. ej., intentos de inicio de sesión, patrones de uso inusuales) e identificadores únicos (como UUID, ID de instancia de la aplicación, ID del dispositivo). Las tecnologías de marketing también pueden recopilar datos sobre cómo llegó a nuestro sitio o aplicación, sus interacciones con el contenido e intereses inferidos.

Responsable del Tratamiento:

InPost UK

Período de conservación:

Hasta que expire el tiempo de vida individual de la cookie, según se describe en nuestra Política de Cookies, o mientras sean necesarias para proporcionar el servicio que ha solicitado. Conservamos las cookies analíticas o de tecnologías de seguimiento no esenciales hasta que retire su consentimiento (cuando sea aplicable), si esto ocurre antes del período normal de caducidad de la cookie.

6. Implementación de notificaciones en la aplicación móvil vinculadas a la prestación del Servicio

Base jurídica del tratamiento

Tratamos estos datos sobre la base de la ejecución de un contrato (artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD del Reino Unido), cuando existe una relación contractual directa con nosotros y las notificaciones son necesarias para proporcionar actualizaciones de entrega o Servicios relacionados. Cuando no existe un contrato directo, nos basamos en nuestros intereses legítimos (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD del Reino Unido) en garantizar que las actualizaciones de entrega y la información esencial relacionada con el Servicio se proporcionen de forma fiable y eficaz.

¿Qué datos personales tratamos?

Utilizamos sus datos de contacto (como nombre, dirección de correo electrónico o número de teléfono), identificadores del dispositivo (como un token del dispositivo o ID de instancia de la aplicación) y la información relacionada con la entrega necesaria para enviar la notificación (como el ID del paquete y el estado de entrega).

Responsable del Tratamiento:

InPost UK

Período de conservación

Conservamos los datos de notificación solo durante el tiempo necesario para entregar la notificación y apoyar su cuenta en la aplicación.

7. Operación del webchat en la aplicación móvil

Base jurídica del tratamiento

Tratamos datos personales a través del webchat sobre la base de la ejecución de un contrato (artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD del Reino Unido) cuando tiene una relación contractual directa con nosotros y el chat es necesario para proporcionar soporte. Cuando no existe un contrato directo, nos basamos en nuestros intereses legítimos (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD del Reino Unido) en ofrecer servicio de atención al cliente y resolver consultas.

¿Qué datos personales tratamos?

Quando utilice la funcionalidad de webchat en nuestra aplicación, tratamos los datos personales necesarios para responder a su consulta, que pueden incluir su código de recogida, dirección de correo electrónico, número de seguimiento del paquete, nombre, datos del remitente o destinatario y cualquier información que escriba en el chat sobre la naturaleza de su consulta.

Período de conservación

Conservamos las transcripciones del webchat y los registros técnicos relacionados solo durante el tiempo necesario para gestionar su consulta y con fines de calidad interna, formación o auditoría, normalmente hasta 24 meses. Si un chat se refiere a un incidente, reclamación u otro asunto que requiera investigación adicional, podemos conservarlo de acuerdo con nuestros períodos de conservación estándar para dichos procesos, que normalmente son de hasta 6 años.

8. Interacción con los usuarios en nuestras plataformas de redes sociales

Tratamos sus datos personales cuando visita nuestros perfiles en las redes sociales (p. ej., Facebook, Instagram, X, LinkedIn, TikTok). Dichos datos se tratan en relación con la gestión del perfil, la interacción con sus comentarios e interacciones, y con el fin de informar a los usuarios sobre nuestra actividad y promover diversos eventos, Servicios y productos. También podemos interactuar con usted en plataformas de redes sociales (p. ej., X) cuando decida ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente basado en redes sociales de forma pública o mediante mensaje directo.

Base jurídica del tratamiento

Nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD) en promover nuestra propia marca y responder a las interacciones, participación y consultas de los clientes.

¿Qué datos personales tratamos?

Su nombre de usuario en las plataformas de redes sociales (que puede contener su nombre), la naturaleza y el contenido de su interacción, sus reacciones a nuestro contenido (p. ej., me gusta, reposteo)

Período de conservación

Conservaremos copias de cualquier interacción que tenga con nosotros en nuestras redes sociales durante el tiempo necesario para cumplir adecuadamente dichas finalidades, y a partir de entonces no más del plazo de prescripción aplicable a las acciones, que por regla general es de hasta 6 años.

Las interacciones con nosotros en nuestras plataformas de redes sociales se conservarán durante el tiempo que la publicación esté publicada en nuestra página de redes sociales, o hasta que elimine/deshaga dicha interacción.

COMUNICACIÓN DE MARKETING

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. Visualización de ofertas y promociones genéricas y no dirigidas en la aplicación móvil y el sitio web de InPost (publicidad contextual).

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento en promover sus Servicios entre su base de usuarios existente mediante la visualización de contenido de marketing no dirigido y no específico en la aplicación móvil InPost y en el sitio web InPost (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD del Reino Unido).

2. Envío de comunicaciones de marketing directo por correo electrónico, notificaciones push y/o SMS.

base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD del Reino Unido;

¿Qué datos personales tratamos?

- datos identificativos, incluidos en particular: número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- Preferencias de marketing, incluidas la hora y fecha del consentimiento dado.

Marketing Directo — información adicional:

Para el marketing directo, InPost utiliza varios formularios y canales de comunicación, como el correo electrónico, los SMS y las notificaciones push. El contenido que enviamos incluye, entre otras cosas, ofertas, promociones y recomendaciones relativas a los bienes, Servicios o iniciativas de InPost (incluidas iniciativas conjuntas con nuestros socios y minoristas cuidadosamente seleccionados) que puedan ser de su interés.

Al suscribirse al boletín informativo de InPost UK, consiente en recibir mensajes por correo electrónico (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD).

Cuando nos basamos en su consentimiento para nuestras actividades de marketing, la prestación de dicho consentimiento es completamente voluntaria y puede retirarlo en cualquier momento. Puede gestionar y cambiar fácilmente sus consentimientos de marketing en la configuración de la aplicación móvil InPost UK, o poniéndose en contacto con InPost UK en marketingpreferences@inpost.co.uk. Cuando reciba marketing directo por correo electrónico o SMS, puede cancelar su suscripción a las comunicaciones de marketing haciendo clic en el enlace «cancelar suscripción» que figura en dicha correspondencia. Cuando retire el consentimiento, la retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.

Responsable del Tratamiento:

InPost UK

Período de conservación:

Conservamos los datos relacionados con el marketing hasta que retire su consentimiento o cancele su suscripción a las comunicaciones de marketing (lo que ocurra primero). Cuando los datos hayan sido agregados o anonimizados de modo que ya no le identifiquen, podemos conservarlos durante más tiempo con fines de elaboración de informes y análisis de tendencias. Cuando no consiente o retira el consentimiento previo («exclusión voluntaria») de las comunicaciones de marketing, conservaremos un registro de sus permisos de marketing para garantizar que no reciba marketing directo nuestro en el futuro, salvo que o hasta que vuelva a consentir.

3. Elaboración de Perfiles para Marketing

Base jurídica del tratamiento

Tratamos datos para la elaboración de perfiles sobre la base de nuestros intereses legítimos en comprender cómo se utilizan nuestros Servicios y mejorar la experiencia del usuario (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD del Reino Unido).

¿Qué datos personales tratamos?

Podemos utilizar los datos obtenidos de usted para crear un «perfil» para usted con fines de marketing. Esto significa analizar información sobre cómo utiliza nuestros Servicios — como la frecuencia de uso de la aplicación o de la Taquilla Automática, su ubicación de Taquilla Automática preferida, el historial de paquetes, las ubicaciones donde habitualmente recoge o envía paquetes y si ha recibido o enviado un paquete en los últimos 12 meses — para comprender sus preferencias, intereses o comportamiento. Esto nos ayuda a adaptar y mejorar nuestras comunicaciones para hacer nuestro marketing más relevante para usted. Esta elaboración de perfiles no implica la toma de decisiones que tenga un efecto significativo en usted, y no enviamos marketing directo salvo que contemos con su consentimiento válido.

Período de conservación

No conservamos la información de elaboración de perfiles de forma separada. La elaboración de perfiles se lleva a cabo utilizando datos personales que ya tenemos para otras finalidades, y dichos datos se conservan de acuerdo con los períodos de conservación relevantes para esas finalidades. No se almacenan datos adicionales específicamente para la elaboración de perfiles, y los resultados de la elaboración de perfiles no se conservan durante más tiempo que los datos subyacentes en los que se basan.

4. Publicidad en Plataformas de Redes Sociales (retargeting)

Base jurídica del tratamiento

Tratamos datos para publicidad en plataformas de redes sociales (p. ej., Facebook, Instagram, TikTok) sobre la base de nuestros intereses legítimos en promover nuestros Servicios (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD del Reino Unido).

¿Qué datos personales tratamos?

Para esta actividad, solo tratamos información de alto nivel, como los parámetros de audiencia que establecemos para una campaña publicitaria (por ejemplo, ubicación general, intereses o rangos de edad) y datos de rendimiento a nivel agregado y estadístico suministrados por la plataforma. No compartimos sus datos personales con plataformas de redes sociales con fines de segmentación; estas utilizan la información que ya tienen sobre sus usuarios para determinar quién ve nuestros anuncios. Puede ajustar su configuración de publicidad y personalización en sus cuentas de redes sociales en cualquier momento.

Período de conservación

Conservamos los parámetros de audiencia publicitaria y los datos de rendimiento de campañas solo durante el tiempo necesario para planificar, revisar y optimizar nuestra actividad de marketing, lo que habitualmente corresponde a la duración de la campaña publicitaria específica.

I. PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y DE TRANSPORTE, INCLUIDOS LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA Y LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE MÁQUINAS AUTOMÁTICAS DE PAQUETERÍA (APM)

Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. prestación de servicios postales y servicios de transporte, incluidos los Servicios de Mensajería y los servicios prestados a través de Máquina Automática de Paquetería (APM)

base jurídica del tratamiento: contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;

2. ¿Qué datos personales tratamos?

- ID/Código de barras del paquete;

- Acciones realizadas durante la visita al APM (p. ej., apertura del compartimento, almacenamiento del paquete, completar el recorrido en pantalla);
- Imágenes de videovigilancia (p. ej., imágenes obtenidas de la videovigilancia del APM, cuando esté instalada)
- el nombre y apellidos del remitente (incluido el pagador) y del destinatario del envío;
- la dirección del remitente (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad);
- la dirección del destinatario (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad);
- Ubicación de la Máquina Automática de Paquetería elegida por el remitente y el destinatario;
- la dirección de correo electrónico del remitente y del destinatario del envío, tratada con el fin de enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular información sobre el estado actual de entrega del envío, o información que permita la recogida del envío en el compartimento correspondiente;
- el número de teléfono del remitente y del destinatario del envío para contacto directo o para enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular contacto para acordar un lugar de entrega diferente del envío, o información que permita la recogida del envío en el compartimento correspondiente;
- la dirección IP de las personas que utilizan nuestros sistemas.

2. Tratamiento de pedidos «Enviar un Paquete» realizados en la aplicación móvil

Base jurídica del tratamiento

Ejecución de un contrato (artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD del Reino Unido)

¿Qué datos personales tratamos?

- Contenido del paquete y valor del artículo (según lo declarado por el remitente);
- Nombre completo, número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico, código postal y ubicación de Taquilla Automática preferida del destinatario;
- Nombre completo, número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico, domicilio, dirección de devolución del remitente;
- Confirmación de aceptación de términos y condiciones;

- Método de pago: p. ej., Apple Pay o datos de la tarjeta de pago. Tenga en cuenta que los datos de la tarjeta de pago son tratados por nuestro procesador de pagos externo, Stripe, que actúa como responsable del tratamiento independiente de sus datos de tarjeta de pago. Tenga en cuenta que sus datos de tarjeta de pago no son visibles para InPost al realizar pagos en la aplicación.

Período de conservación

No almacenamos los datos de su tarjeta de pago cuando realiza compras en nuestra aplicación. Conservaremos un historial de las entregas de paquetes, incluidos los datos personales del remitente y destinatario tal como se enumeran anteriormente, durante un período de hasta 6 años.

Si expide un envío desde el Reino Unido a un país distinto del Reino Unido, sus datos serán tratados por nuestro socio — la empresa de mensajería — en el país de destino, actuando como responsable del tratamiento independiente de datos personales — la lista de estas entidades está disponible aquí.

Si expide un envío desde un país distinto del Reino Unido, sus datos serán tratados por nuestra empresa local en el país de expedición, actuando como responsable del tratamiento independiente de datos personales — la lista de estas empresas figura en la sección 1.2 y está disponible aquí. Sus datos también serán tratados por nuestro socio — la empresa de mensajería — en el país de destino, que también actúa como responsable del tratamiento independiente de datos personales — la lista de estas entidades está disponible aquí.

Responsable del Tratamiento:

InPost UK

Período de conservación:

El tiempo necesario para la correcta consecución de la finalidad y, tras dicho período — no más del plazo de prescripción de las acciones, que por regla general es de hasta 6 años. En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

Anexo A7 — Servicios prestados en Bélgica

Las categorías de personas cubiertas por este Anexo son las siguientes:

«Destinatario»:

Cualquier persona que reciba un paquete cuya entrega haya sido encomendada a Mondial Relay.

«Expedidor»:

- Cualquier cliente directo que utilice los Servicios y ofertas ofrecidos por Mondial Relay en el sitio web belga («**Remitente Directo**»);
- Cualquier persona que envíe un paquete a través de un cliente directo de Mondial Relay (en particular a través de las plataformas Vinted, Leboncoin, etc.).

«Prospectos»:

Cualquier profesional al que se ponga en contacto Mondial Relay en el contexto de su actividad comercial.

«Visitante»:

Cualquier persona que visite y utilice el sitio web belga.

«Terceros»:

Cualquier persona que pueda ser filmada por el sistema de videovigilancia instalado en nuestros APM.

Los términos no definidos en este Anexo se refieren a las definiciones de la Sección 4 de la Política de Privacidad.

I. SITIO WEB BELGA

Sitio web belga

Se refiere al sitio mondialrelay.be.

A) Finalidades y bases jurídicas del tratamiento

1. Análisis y funcionamiento

- Compilación de estadísticas y análisis del sitio web belga para evaluar la seguridad y la estabilidad del sistema.
- Adaptación del sitio web belga y/o de nuestras redes sociales con el fin de garantizar una visualización adecuada y una navegación fluida y segura.
- Gestión de conversaciones de Timo, un chatbot que utiliza inteligencia artificial para proporcionar información y respuestas a las preguntas formuladas.
- Gestión de solicitudes relativas al ejercicio de sus derechos.
- Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias, incluidos los informes requeridos por ley o cualquier solicitud de una autoridad judicial.

Base jurídica:

- Interés legítimo del Responsable del Tratamiento — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;
- Consentimiento para datos de ubicación y notificaciones push — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;
- Obligación legal — artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD.

2. Marketing Propio

Finalidades y bases jurídicas:

- Elaboración de estadísticas de marketing y análisis para comprender el uso de los canales de comunicación y mejorar la experiencia del cliente.
- Nos ponemos en contacto con clientes potenciales a través de diversos canales (teléfono, correo electrónico, redes sociales, webinars, ferias comerciales, etc.).

Base jurídica:

- Interés legítimo — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;
- O consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

3. Gestión de Reclamaciones y Litigios

Base jurídica:

- Obligación legal — artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD;
- O interés legítimo — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;
- Contrato cuando sea aplicable — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD.

4. Tratamiento de sus solicitudes si desea trabajar con nosotros

Puede utilizar el sitio web belga para solicitar colaborar con nosotros, en particular:

- Para convertirse en un Punto Relais®;
- Para alojar un APM;
- Para convertirse en uno de nuestros transportistas;
- Para convertirse en uno de nuestros empleados.

Base jurídica: interés legítimo, consistente en el desarrollo de nuestra red y de nuestra actividad — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

B) ¿Qué datos personales tratamos?

En función de su situación, podemos recoger los siguientes datos personales:

- Datos de identificación:
 - **Si es una persona física**: tratamiento, nombre, apellidos, número de teléfono, correo electrónico, domicilio, dirección de entrega y datos de la solicitud, cuando proceda.
 - **Si es un profesional**: además de los datos personales que recogemos para particulares, podemos recoger los siguientes datos personales: denominación social y sector de actividad de su empresa, su zona geográfica de actividad, su función, dirección postal de su empresa, número de fax, número de IVA, SIREN/SIRET y enlace al sitio web de su empresa.
- Datos de conexión relativos al uso que hace del sitio web belga: recogemos datos de navegación que pueden identificar su dispositivo preferido (ordenador, teléfono, tableta). En este caso, podemos recoger la dirección IP de su dispositivo, el tipo de navegador y sistema operativo utilizados, la identidad de su proveedor de acceso a Internet, el ID de agente, el identificador externo, el número de páginas vistas, el tiempo dedicado a cada página, etc. Estos datos se utilizan, por una parte, para garantizar el correcto funcionamiento del sitio web belga, en particular su rendimiento y seguridad, y, por otra parte, para analizar su tráfico, dentro de los límites y en las condiciones establecidos en la presente Política de Privacidad.
- Datos de ubicación: zona geográfica de búsqueda de Puntos Relais® o APM, geolocalización.

C) Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la consecución de la finalidad y durante el período legalmente permitido (hasta 10 años). En casos excepcionales, este plazo podrá prorrogarse en las condiciones legalmente aplicables.

II. COMUNICACIONES COMERCIALES

A. Finalidades y bases jurídicas del tratamiento

1. Envío de ofertas comerciales y recomendaciones

Base jurídica: interés legítimo del Responsable del Tratamiento para llevar a cabo sus propias acciones de marketing dirigidas a sus clientes — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

2. Envío de comunicaciones de marketing directo por correo electrónico, SMS o llamadas telefónicas

Base jurídica: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

3. Implementación de operaciones de marketing

A través de mensajes publicitarios, concursos, sorteos, patrocinios, encuestas, programas de fidelización y cualquier actividad promocional.

Base jurídica: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

4. Datos de redes sociales

También podemos tratar sus datos personales cuando visite nuestros perfiles en redes sociales (por ejemplo, Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Estos datos se tratan únicamente para gestionar el perfil, en particular para informarle sobre nuestra actividad y promocionar diversos eventos, servicios y productos.

Base jurídica: interés legítimo — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

B. ¿Qué datos personales tratamos?

En función de su situación, podemos tratar los siguientes datos personales:

- Datos de identificación: teléfono, dirección de correo electrónico.
- Información sobre sus interacciones como usuario.
- Información sobre sus hábitos (por ejemplo, hábitos de consumo).

C. Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay.

Período de conservación:

Conservaremos sus datos personales recogidos en virtud de la presente sección, ya sea hasta que nos comunique que ya no desea recibir comunicaciones de marketing o hasta que la ley nos exija suprimirlos. En casos excepcionales, este plazo podrá prorrogarse si las disposiciones legales prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

D. Información adicional

Utilizamos diversos métodos y canales de comunicación para ponernos en contacto con usted, incluidos correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas.

El contenido que le enviamos incluye, entre otros, ofertas y recomendaciones sobre nuestros servicios o productos, o sobre los de terceros, que puedan ser de su interés. Tratamos esta información utilizando algoritmos que analizan cómo utiliza nuestros Servicios.

Al suscribirse a nuestro boletín informativo, usted consiente recibir mensajes por correo electrónico (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD).

Si no está de acuerdo con nuestras actividades de marketing o si no desea que utilicemos determinados medios de comunicación con usted, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos de contacto mencionados en el apartado 2.3 del cuerpo principal de la presente Política de Privacidad.

Tratamos sus datos personales con el fin de llevar a cabo actividades de marketing, que pueden consistir en:

- Mostrar contenidos de marketing relevantes para sus intereses (publicidad comportamental) y enviarle mensajes publicitarios en otros sitios web y plataformas de redes sociales (remarketing);
- Mostrar contenidos de marketing no adaptados a sus preferencias (publicidad contextual);
- Enviar información comercial a través de diversos canales, incluido el correo electrónico (también en forma de boletín informativo), SMS/MMS, notificaciones push o teléfono, con información sobre ofertas o contenidos interesantes relativos a nuestros productos y Servicios, a las empresas del grupo Integer.pl y a las entidades que cooperan con dichas empresas;
- Realizar encuestas de satisfacción, con el fin de conocerle mejor y mejorar nuestros Servicios.

Podemos tratar sus datos personales con fines de marketing de nuestros propios Servicios, incluido el envío de información sobre ofertas, promociones y novedades sobre los Servicios prestados, así como en relación con actividades de promoción de nuestros Servicios y de nuestra marca. Nuestras actividades pueden incluir, asimismo, la presentación de publicidad dirigida a usted en sitios web y en redes sociales. Podemos tratar sus datos personales, incluidos los recogidos a través de cookies y otras tecnologías similares, con fines de marketing, en particular para ofrecerle publicidad personalizada.

En el sitio web belga utilizamos cookies para facilitar su navegación, por ejemplo, para recordar sus configuraciones y preferencias y para simplificar la conexión a su cuenta. Puede encontrar más información sobre este tema en nuestra Política de Cookies, disponible en el siguiente enlace: mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que dicha retirada afecte a la validez de las acciones realizadas con anterioridad sobre la base del consentimiento.

Combinación de información procedente de distintas fuentes

Si presta su consentimiento con fines de marketing, utilizaremos la información que hemos recogido sobre usted procedente de diversas fuentes, es decir, en el contexto de la ejecución de otros procesos (por ejemplo, gestión de la cuenta), y la utilizaremos con fines de marketing, en el ámbito de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD). Estos datos podrán utilizarse para crear perfiles de usuario.

III. PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES Y DE TRANSPORTE

A. Finalidades y bases jurídicas del tratamiento

1. Servicios de envío y transporte

a) Si es expedidor o destinatario:

- Prestación de servicios de transporte y envío;
- Información de seguimiento del paquete;
- Notificaciones sobre la llegada del paquete a un Punto Relais® o a un APM.

b) Si es expedidor, cliente directo de Mondial Relay:

- Gestión de las ventas de los Servicios y ofertas de Mondial Relay;
- Servicio de pago seguro para la adquisición de los Servicios y ofertas de Mondial Relay en el sitio web belga;
- Impresión y envío de etiquetas de envío a través del sitio web belga;
- Selección y/o búsqueda del Punto Relais® y/o APM de destino a partir de una dirección o de la geolocalización;
- Gestión de envíos, solicitudes de recogida de paquetes a entregar a los Destinatarios y devoluciones a los Expedidores, en particular en caso de paquetes no retirados;
- Gestión de facturas impagadas, tramitación de litigios y contencioso;
- Gestión del cobro de deudas, en particular a través de terceros.

c) Si es transportista:

- Ejecución del contrato de transporte;
- Seguimiento de la recogida y entrega de los paquetes.

Base jurídica:

- Contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;

- Respecto a los datos personales del transportista: interés legítimo en la conservación de nuestro material — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

2. Gestión de la relación con el cliente

- Escucha y grabación (no sistemática) de conversaciones telefónicas durante las llamadas con el servicio de atención al cliente, con el fin de formar a nuestro personal y mejorar nuestro servicio;
- Gestión de la relación con el cliente, incluida la gestión del centro de llamadas y la respuesta a sus solicitudes de contacto;
- Tramitación de reclamaciones del servicio de atención al cliente (litigios y daños), realización de encuestas de satisfacción, cotejo de paquetes no entregados y paquetes reclamados, remisión de expedientes al mediador;
- Mejora de la calidad del servicio de atención al cliente mediante la evaluación de una muestra de contactos con clientes durante las llamadas entrantes y salientes;
- Mejora de la calidad del servicio mediante el envío de encuestas y sondeos relativos al envío de paquetes y a la prestación del servicio;
- Chatbot y voicebot: gestión de las conversaciones de Timo, diseñado para proporcionar información y respuestas a sus preguntas.

Bases jurídicas:

- Obligación legal — artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD;
- Consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;
- Consentimiento para el tratamiento de categorías especiales de datos personales — artículo 9, apartado 2, letra a) del RGPD;
- Interés legítimo, basado en la mejora de nuestros procesos y de la calidad de nuestros Servicios — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

B. ¿Qué datos personales tratamos?

En función del tipo de contrato y del canal de pedido utilizado, podemos recoger los siguientes datos:

- El nombre y los apellidos del expedidor (incluido el pagador) y del destinatario del envío;
- La dirección del expedidor (calle, número, número de apartamento, código postal, localidad);

- La dirección del destinatario (calle, número, número de apartamento, código postal, localidad), así como información de entrega;
- Una nueva dirección de entrega para el envío, si, tras el envío, el expedidor nos solicita su entrega en una nueva dirección o si acordamos con el destinatario, antes de la entrega del envío, una dirección de entrega diferente;
- La dirección de correo electrónico del expedidor y del destinatario del envío, tratada con el fin de enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, incluida información sobre el estado actual de la entrega del envío o información que permita la recogida del envío;
- El número de teléfono del expedidor y del destinatario del envío, con el fin de un contacto directo o el envío de mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular para acordar un lugar alternativo de entrega del envío o para facilitar información que permita la recogida del envío;
- El contenido de los paquetes en determinados casos;
- Cuando los servicios se prestan a profesionales (contrato B2B) o a empresas de transporte, datos relativos a la actividad ejercida (denominación social, dirección comercial, datos de contacto, número de IVA, números SIREN y SIRET), incluidos los datos de las personas de contacto o de las personas autorizadas a representar a la empresa, así como los datos relativos a nuestra colaboración;
- Para las empresas de transporte: licencia de transporte, lista de empleados no pertenecientes a la UE y otros documentos exigidos por ley, datos de geolocalización de los PDA puestos a disposición de los transportistas;
- La dirección IP de las personas que utilizan nuestros sistemas; información obtenida de usted en relación con el procedimiento de reclamaciones y el procedimiento de regularización de pretensiones (regularización de siniestros), si decide facilitarla, incluida la grabación de conversaciones telefónicas con nuestro servicio de atención al cliente, cuando se realicen tales grabaciones;
- Imágenes de videovigilancia (CCTV) procedentes de nuestros APM.

C. Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay.

Período de conservación:

El tiempo necesario para la consecución de la finalidad y durante el período legalmente permitido (hasta 10 años). En casos excepcionales, este plazo podrá prorrogarse en las condiciones legalmente aplicables.

D. Información adicional

En el marco del tratamiento de sus pagos, sus datos serán tratados por un responsable distinto, que será, según el método de pago elegido, ADYEN o PayPal.

Si desea obtener más información sobre el tratamiento de sus datos personales y/o ejercer sus derechos relativos a la protección de los datos personales tratados por estos proveedores, le invitamos a que se ponga en contacto con ellos directamente a través de los siguientes enlaces y datos de contacto:

- ADYEN:
 - Política de Privacidad: adyen.com/privacy-policy;
 - Datos de contacto del DPD: dpo@adyen.com.
- PayPal:
 - Política de Privacidad: paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full;
 - Datos de contacto del DPD: paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy o PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A., 22-24 Boulevard Royal, L-2449, Luxemburgo.

Si envía un paquete desde un país distinto de Bélgica, sus datos serán tratados por nuestra empresa local en el país de envío, que actuará como responsable del tratamiento independiente de los datos personales — la lista de estas empresas figura en la sección 1.2 y está disponible aquí. Sus datos también serán tratados por nuestros subcontratistas, las empresas de transporte que transportan sus paquetes, de conformidad con nuestras estrictas instrucciones en aplicación del artículo 28 del RGPD.

IV. ¿CÓMO RECOGEMOS SUS DATOS PERSONALES?

Podemos recoger sus datos personales directa o indirectamente, así como recoger pasivamente determinados datos cuando navega por el sitio web belga.

A. Recogida directa

1. A través del sitio web belga:

Recogemos datos directamente de usted cuando nos facilita información a través del sitio web belga. Tal es el caso, en particular, cuando crea una cuenta, cuando se pone en contacto con nosotros o cuando rellena un formulario.

Parte de la información solicitada puede tener carácter obligatorio (será informado de ello en el momento de la recogida mediante un asterisco o indicación equivalente). Si no facilita la información obligatoria, no podrá beneficiarse de nuestros Servicios y ofertas.

La información facultativa tiene por objeto permitirnos conocerle mejor o ofrecerle otros Servicios y/o ofertas. Si no facilita la información facultativa, podrá seguir beneficiándose de nuestros Servicios y ofertas, si bien algunas opciones de personalización no estarán disponibles.

Es su responsabilidad asegurarse de que los datos que nos facilita son exactos, completos y están actualizados. La transmisión de datos inexactos, falsos o incompletos puede ocasionar un retraso o la no entrega de un paquete. Le invitamos a notificarnos cualquier modificación de sus datos personales.

2. A través del sistema de videovigilancia de los APM:

Por la seguridad de bienes y personas, recogemos directamente imágenes de expedidores, destinatarios y terceros que puedan entrar en el campo de visión de las cámaras del sistema de videovigilancia de los APM.

Tenga en cuenta que los datos procedentes de la videovigilancia no se asociarán a los datos de su cuenta de cliente.

B. Recogida indirecta

1. A través de un tercero externo:

Recogemos sus datos personales de forma indirecta cuando nos los facilita un tercero externo (por ejemplo, expedidores). Dicho tercero ya trata sus datos en calidad de responsable del tratamiento en el contexto de su relación con usted (por ejemplo, para permitir una compra en línea) y, a continuación, los transmite a Mondial Relay para que pueda proceder a la entrega de los paquetes.

En este caso, no somos responsables del tratamiento de sus datos personales por parte de los terceros con los que mantiene una relación independiente y previa. No obstante, somos responsables del tratamiento de sus datos personales que efectuamos sobre la base de los datos recogidos por dichos terceros y transmitidos para la prestación del servicio comercial que nos vincula a dichos terceros, con el fin de permitir el transporte de los paquetes.

2. En el contexto de la prospección comercial:

Llevamos a cabo acciones de prospección comercial y podemos recoger sus datos de forma indirecta de la misma manera, a través de un tercero externo, o a través de otros canales (redes sociales, ferias comerciales, eventos, webinars).

C. Recogida pasiva

Adicionalmente, se recoge automáticamente información sobre el uso de nuestros canales de comunicación cuando interactúa con sus funcionalidades. Para ello, utilizamos «cookies» para recoger información sobre usted. Para más información sobre nuestra política de cookies, consulte: mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies.

V. ¿A QUIÉN PUEDEN COMUNICARSE SUS DATOS PERSONALES?

Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de sus datos personales y a cumplir todos los requisitos legales relativos a la cesión y comunicación de sus datos. Por principio, solo las personas y organizaciones que necesiten acceder a sus datos para que podamos alcanzar las finalidades para las que fueron tratados podrán hacerlo.

La información que recogemos está destinada a nuestros **departamentos internos** (departamento de marketing, departamento de TI, servicio de atención al cliente, departamento de seguridad, etc.), que solo tratan los datos necesarios para llevar a cabo sus tareas.

Sus datos personales también podrán comunicarse a **terceros**, en Bélgica o en el extranjero. A este respecto, le remitimos a la sección 6 del cuerpo principal de la presente Política de Privacidad.

Estos socios tendrán acceso a su información en la medida estrictamente necesaria para la ejecución de sus misiones y se comprometen a no utilizarla para una finalidad distinta de la fijada por Mondial Relay.

Anexo A8 — Servicios prestados en el Gran Ducado de Luxemburgo

Las categorías de personas cubiertas por este Anexo son las siguientes:

«Destinatario»:

Cualquier persona que reciba un paquete cuya entrega haya sido encomendada a Mondial Relay.

«Expedidor»:

- Cualquier cliente directo que utilice los Servicios y ofertas ofrecidos por Mondial Relay en el sitio web belga y luxemburgués («**Remitente Directo**»);
- Cualquier persona que envíe un paquete a través de un cliente directo de Mondial Relay (en particular a través de las plataformas Vinted, Leboncoin, etc.).

«Prospectos»:

Cualquier profesional al que se ponga en contacto Mondial Relay en el contexto de su actividad comercial.

«Visitante»:

Cualquier persona que visite y utilice el sitio web belga y luxemburgués.

«Terceros»:

Cualquier persona que pueda ser filmada por el sistema de videovigilancia instalado en nuestros APM.

Los términos no definidos en este Anexo se refieren a las definiciones de la Sección 4 de la Política de Privacidad.

I. SITIO WEB BELGA Y LUXEMBURGUÉS

Sitio web belga y luxemburgués

Se refiere al sitio www.mondialrelay.be

A) Finalidades y bases jurídicas del tratamiento

1. Análisis y funcionamiento

- Compilación de estadísticas y análisis del sitio web belga y luxemburgués para evaluar la seguridad y la estabilidad del sistema.
- Adaptación del sitio web belga y luxemburgués y/o de nuestras redes sociales con el fin de garantizar una visualización adecuada y una navegación fluida y segura.
- Gestión de conversaciones de Timo, un agente de conversación que utiliza inteligencia artificial, destinado a proporcionar información y respuestas a las preguntas formuladas.
- Gestión de solicitudes relativas al ejercicio de sus derechos.
- Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias, incluidos los informes requeridos por ley o cualquier solicitud de una autoridad judicial.

Base jurídica:

- Interés legítimo del Responsable del Tratamiento: (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD)
- Consentimiento para datos de ubicación y notificaciones push: artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD
- Obligación legal: artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD.

2. Marketing Propio

- Elaboración de estadísticas de marketing y análisis con el objetivo de comprender el uso del sitio web belga y luxemburgués y mejorar la experiencia del cliente.
- Nos ponemos en contacto con clientes potenciales a través de diversos canales (teléfono, correo electrónico, redes sociales, webinars, ferias comerciales, etc.)

Base jurídica: interés legítimo: artículo 6, apartado 1, letra f) o consentimiento: artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

3. Gestión de Reclamaciones y Litigios

Base jurídica: obligación legal o interés legítimo (artículos 6, apartado 1, letras c) y f) del RGPD), contrato cuando sea aplicable: artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD.

4. Tratamiento de sus solicitudes si desea trabajar con nosotros

Puede utilizar el sitio web belga y luxemburgués para solicitar colaborar con nosotros, en particular:

- Para convertirse en un Punto Relais®,
- Para alojar un APM,
- Para convertirse en uno de nuestros transportistas,
- Para convertirse en uno de nuestros empleados.

Base jurídica: interés legítimo, consistente en el desarrollo de nuestra red y actividad empresarial: artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

B) ¿Qué Datos Personales tratamos?

Según su situación, podemos recopilar los siguientes Datos Personales:

- Datos identificativos:
 - **Si es una persona física:** tratamiento, nombre, apellidos, número de teléfono, correo electrónico, domicilio, dirección de entrega, datos de la aplicación, si procede.
 - **Si es un profesional:** además de los Datos Personales que recopilamos para las personas físicas, podemos recopilar los siguientes Datos Personales: nombre y sector de actividad de su empresa, área geográfica de actividad, su cargo, dirección postal de su empresa, número de IVA, número de identificación de su empresa, enlace al sitio web de su empresa.
- Datos de conexión relativos a su uso del sitio web belga y luxemburgués: recopilamos datos de navegación que pueden identificar su dispositivo preferido (ordenador, teléfono, tableta). En tal caso, podemos recopilar la dirección IP de su dispositivo, el tipo de navegador y sistema operativo utilizado, la identidad de su proveedor de servicios de Internet, el ID del agente, el identificador externo, el número de páginas visualizadas, el tiempo empleado en cada página, etc. Estos datos se utilizan, por un lado, para garantizar el buen funcionamiento del sitio web belga y luxemburgués, en particular su rendimiento y seguridad, y, por otro, para analizar su tráfico, dentro de los límites y condiciones establecidos en esta Política de Privacidad.
- Datos de ubicación: área de búsqueda geográfica para Puntos Relais® o APM, geolocalización.

C) Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento

Mondial Relay

Período de conservación

El período necesario para la finalidad, y durante el período legalmente permitido (hasta 30 años). En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse en las condiciones legalmente aplicables.

II. COMUNICACIONES COMERCIALES

A. Finalidades y bases jurídicas del tratamiento

1. Envío de ofertas y recomendaciones comerciales

Base jurídica: interés legítimo del responsable del tratamiento para llevar a cabo sus propias acciones de marketing dirigidas a sus clientes: artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

2. Envío de comunicaciones de marketing directo por correo electrónico, SMS o llamadas telefónicas

Base jurídica: consentimiento: artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

3. Implementación de operaciones de marketing

mediante mensajes publicitarios, concursos, sorteos con premios, patrocinios, encuestas, programas de fidelización y cualquier actividad promocional.

Base jurídica: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

4. Datos de redes sociales

También podemos tratar sus Datos Personales cuando visita nuestros perfiles en las redes sociales (p. ej., Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Estos datos se tratan exclusivamente con el fin de gestionar el perfil, en particular con el fin de informarle sobre nuestra actividad y promover diversos eventos, Servicios y productos.

Base jurídica: interés legítimo: artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD),

B. ¿Qué datos personales tratamos?

Según su situación, podemos tratar los siguientes datos personales:

- Datos identificativos: teléfono, dirección de correo electrónico.
- Información sobre sus interacciones con el usuario.
- Información sobre sus hábitos (p. ej., hábitos de compra).

A. Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay

Período de conservación:

Conservamos sus datos personales recopilados en esta sección hasta que nos informe de que ya no desea recibir comunicaciones de marketing o hasta que estemos legalmente obligados a suprimirlos. En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse si las disposiciones legales prevén la suspensión o interrupción del plazo de prescripción.

B. Información adicional

Utilizamos una variedad de métodos y canales de comunicación para ponernos en contacto con usted, incluidos correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas.

El contenido que le enviamos incluye, entre otras cosas, ofertas y recomendaciones sobre nuestros Servicios o productos, o de terceros, que puedan ser de su interés. Tratamos esta información utilizando algoritmos que analizan la forma en que utiliza nuestros Servicios.

Al suscribirse a nuestro boletín informativo, consiente en recibir mensajes por correo electrónico. Artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD).

Si no está de acuerdo con nuestras actividades de marketing o si no desea que utilicemos ciertos medios de comunicación con usted, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos de contacto mencionados en el punto 2.3 del cuerpo de esta Política de Privacidad. Tratamos sus Datos Personales con el fin de llevar a cabo actividades de marketing, que pueden consistir en:

- a. Visualización de contenido de marketing relevante para sus intereses (publicidad comportamental) y envío de mensajes publicitarios a usted en otros sitios web y plataformas de redes sociales (remarketing);
- b. Visualización de contenido de marketing que no está adaptado a sus preferencias (publicidad contextual);
- c. envío de información comercial a través de varios canales, incluido el correo electrónico (incluido en forma de boletín informativo), SMS/MMS o teléfono, que contenga información sobre ofertas interesantes o contenidos sobre nuestros productos y Servicios, empresas del Grupo Integer.pl y entidades que colaboran con ellas,
- d. Realización de encuestas de satisfacción, con el fin de conocerle mejor y mejorar nuestros Servicios.

Podemos tratar sus Datos Personales con fines de marketing de nuestros propios Servicios, incluido para enviarle información sobre ofertas, promociones y novedades sobre los servicios

prestados, así como en relación con actividades de promoción de nuestros Servicios y marca. Nuestras actividades también pueden incluir publicidad dirigida a usted, en sitios web y en redes sociales. Podemos tratar sus Datos Personales, incluidos los recopilados a través de cookies y otras tecnologías similares, con fines de marketing, incluido para mostrarle publicidad dirigida.

En el sitio web belga y luxemburgués, utilizamos cookies para facilitar su navegación, por ejemplo, para recordar su configuración y preferencias y para simplificar el inicio de sesión en su cuenta. Puede encontrar más información al respecto en nuestra Política de Cookies, disponible a través de este enlace: mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y dicha retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de su consentimiento.

Combinación de información de diferentes fuentes

Si da su consentimiento con fines de marketing, utilizaremos la información sobre usted que hemos recopilado de diversas fuentes, es decir, en el contexto de la realización de otros procesos (p. ej., gestión de cuentas), y la utilizaremos con fines de marketing, en el ámbito de nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD). Estos datos pueden utilizarse para crear perfiles de usuarios.

III. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMISIÓN DE TRÁNSITO

A. Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. Servicios de Envío y Transporte

a) Si es un remitente o destinatario:

- Prestación de servicios de transporte y expedición,
- Información sobre el seguimiento del paquete,
- Notificaciones sobre la llegada del paquete a un Punto Relais® o APM.

b) Si es un remitente, cliente directo de Mondial Relay:

- Gestión de ventas de los Servicios y ofertas de Mondial Relay,
- Servicio de pago seguro para la compra de Servicios y ofertas de Mondial Relay en el sitio web belga y luxemburgués,
- Impresión y envío de etiquetas de envío a través del sitio web belga y luxemburgués,
- Selección y/o búsqueda del Punto Relais® y/o APM de destino a partir de una dirección o geolocalización,
- Gestión de envíos, solicitudes de recogida de paquetes a entregar a los Destinatarios y devoluciones a los Remitentes, en particular en el caso de paquetes no reclamados,

- Gestión de facturas impagadas, gestión de disputas y litigios,
- Gestión del cobro de deudas, incluido a través de terceros.

c) **Si es un transportista:**

- Ejecución del contrato de transporte,
- Seguimiento de la recogida y entrega de paquetes.

Base jurídica:

- Contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD
- con respecto a los Datos Personales del Transportista: interés legítimo en preservar nuestro material — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

2. **Gestión de la relación con el cliente:**

- Escucha y grabación (no sistemática) de conversaciones telefónicas durante las llamadas del servicio de atención al cliente con el fin de formar a nuestro personal y mejorar nuestro servicio de atención al cliente.
- Gestión de la relación con el cliente, incluida la gestión del centro de atención telefónica y la respuesta a las solicitudes de contacto de su parte,
- Gestión de las reclamaciones del servicio de atención al cliente (disputas y daños), realización de encuestas de satisfacción, verificación cruzada de paquetes no entregados y paquetes buscados, derivación de expedientes al mediador,
- Mejora de la calidad del servicio de atención al cliente mediante la evaluación de una muestra de contactos con clientes durante las llamadas entrantes y salientes,
- Mejora de la calidad del servicio mediante el envío de encuestas y sondeos relacionados con el envío de paquetes y la prestación de Servicios,
- Chatbot y voicebot (agentes de conversación): gestión de conversaciones por Theo, diseñado para proporcionar información y respuestas a sus preguntas.

Bases jurídicas:

- obligación legal: artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD;
- consentimiento: artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;
- consentimiento para el tratamiento de categorías especiales de Datos Personales: artículo 9, apartado 2, letra a) del RGPD;
- interés legítimo, basado en la mejora de nuestros procesos y la calidad de nuestros Servicios: artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

A. ¿Qué Datos Personales tratamos?

Según el tipo de contrato y el canal de pedido utilizado, podemos recopilar los siguientes datos:

- el nombre y apellidos del remitente (incluido el pagador) y del destinatario del envío;
- la dirección del remitente (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad);
- la dirección del destinatario (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad), así como información de entrega;
- una nueva dirección de entrega para el envío, en caso de que tras el envío el expedidor nos solicite entregarlo en una nueva dirección o acordemos con el destinatario, antes de la entrega del envío, una dirección de entrega diferente;
- la dirección de correo electrónico del remitente y del destinatario del envío, tratada con el fin de enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, incluida información sobre el estado actual de entrega del envío, o información que permita la recogida del envío;
- el número de teléfono del remitente y del destinatario del envío, con el fin de contacto directo o envío de mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular para acordar un lugar de entrega alternativo del envío, o información que permita la recogida del envío;
- el contenido de los paquetes en algunos casos;
- cuando los Servicios se prestan a profesionales (contrato B2B), o para empresas de transporte, los datos relativos a la actividad llevada a cabo (denominación social, domicilio de la empresa, datos de contacto, número de IVA, números RCS y), incluidos los datos de personas de contacto o personas autorizadas para representar a la empresa, así como los datos relativos a nuestra colaboración;
- para empresas de transporte: licencia de transporte, lista de empleados no pertenecientes a la UE y otros documentos requeridos por ley, datos de geolocalización de los PDA puestos a disposición de los transportistas, dirección IP de las personas que utilizan nuestros sistemas; información obtenida de usted en relación con el procedimiento de reclamación y el procedimiento de liquidación de siniestros (liquidación de pérdidas); si decide facilitarla, incluida la grabación de conversaciones telefónicas con nuestro servicio de atención al cliente, cuando se realicen dichas grabaciones,
- Imágenes de videovigilancia de nuestros APM.

B. Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay

Período de conservación:

Duración necesaria para la finalidad, y durante el período legalmente permitido (hasta 10 años). En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse en las condiciones legalmente aplicables.

C. Información adicional

En el contexto del tratamiento de sus pagos, sus datos serán tratados por un responsable del tratamiento independiente, que es, según el método de pago elegido, ADYEN o PayPal.

Si desea obtener más información sobre el tratamiento de sus datos personales y/o ejercer sus derechos relacionados con la protección de sus datos personales tratados por dichos proveedores, le invitamos a ponerse en contacto con ellos directamente utilizando los siguientes enlaces y datos de contacto:

- ADYEN:
 - Política de Privacidad: adyen.com/privacy-policy
 - Datos de contacto del DPD: dpo@adyen.com

- PayPal:
 - Política de Privacidad: paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full
 - Datos de contacto del DPD: paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy o

PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A.,

22-24 Boulevard Royal

L-2449, Luxemburgo.

Si está enviando un paquete desde un país distinto de Luxemburgo, sus datos serán tratados por nuestra empresa local en el país de envío, actuando como responsable del tratamiento independiente de los Datos Personales — la lista de estas empresas figura en la sección 1.2 y está disponible aquí. Sus datos también serán tratados por nuestros subcontratistas, las empresas de transporte que transportan sus paquetes, en estricto cumplimiento de nuestras instrucciones en aplicación del artículo 28 del RGPD.

IV. ¿CÓMO RECOPIAMOS SUS DATOS PERSONALES?

Podemos recopilar sus Datos Personales directa o indirectamente, así como recopilar pasivamente determinados datos cuando navega por el sitio web belga y luxemburgués.

A. Recopilación directa

1. A través del sitio web belga y luxemburgués:

Recopilamos datos directamente de usted cuando facilita información a través del sitio web belga y luxemburgués. Este es especialmente el caso cuando crea una cuenta, cuando nos contacta o cuando rellena un formulario.

Parte de la información solicitada puede ser obligatoria (se le informará en el momento de la recopilación mediante un asterisco o equivalente). Si no facilita la información obligatoria, no podrá beneficiarse de nuestros Servicios y ofertas.

La información facultativa está destinada a ayudarnos a conocerle mejor o a proporcionarle otros Servicios y/u ofertas. Si no facilita la información facultativa, seguirá pudiendo beneficiarse de nuestros Servicios y ofertas, pero determinadas opciones de personalización no estarán disponibles.

Es su responsabilidad garantizar que los datos que nos facilita sean exactos, completos y estén actualizados. La transmisión de datos inexactos, falsos o incompletos puede dar lugar a un retraso o a la no entrega de un paquete. Le invitamos a notificarnos cualquier cambio en sus Datos Personales.

2. A través del sistema de videovigilancia de los APM:

Para la seguridad de los bienes y las personas, recopilamos directamente imágenes de remitentes, destinatarios y terceros que puedan entrar en el campo de visión de las cámaras de videovigilancia de los APM.

Tenga en cuenta que los datos de la videovigilancia no se asociarán con los datos de su cuenta de cliente y no se conservarán más allá de los límites necesarios para la seguridad de los bienes y las personas.

B. Recopilación indirecta

1. A través de un tercero externo:

Recopilamos Datos Personales sobre usted indirectamente cuando nos son facilitados por un tercero externo (p. ej., remitentes). Este tercero ya trata sus datos como responsable del tratamiento en el contexto de su relación con él (p. ej., para posibilitar una compra en línea) y luego nos los transmite para permitirnos entregar los paquetes.

En tal caso, no somos responsables del tratamiento de sus Datos Personales por parte de terceros con los que usted tiene una relación independiente, actuando en sentido ascendente. Sin embargo, sí somos responsables del tratamiento de sus Datos Personales que llevamos a cabo sobre la base de los datos recopilados por dichos terceros y transmitidos para la ejecución del servicio comercial que nos vincula con dichos terceros, con el fin de posibilitar el transporte de paquetes.

2. En el ámbito de la prospección comercial:

Llevamos a cabo acciones de prospección comercial y podemos recopilar sus datos indirectamente de la misma forma, a través de un tercero externo, o a través de otros canales (redes sociales, ferias comerciales, eventos, webinars).

C. Recopilación pasiva

Además, la información sobre su uso de nuestros canales de comunicación se recopila automáticamente cuando interactúa con sus funcionalidades. Para ello, utilizamos «cookies» para recopilar información sobre usted. Para obtener más información sobre nuestra política de cookies, haga clic aquí: mondialrelay.be/fr-be/vos-preferences-pour-la-gestion-des-cookies

V. ¿A QUIÉN PUEDEN COMUNICARSE SUS DATOS PERSONALES?

Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de sus Datos Personales y a cumplir todos los requisitos legales relativos a la compartición y divulgación de sus datos. Por principio, solo las personas y organizaciones que necesiten acceso a sus datos para permitirnos alcanzar los fines para los que fueron tratados pueden hacerlo.

La información que recopilamos está destinada a nuestros **departamentos internos** (departamento de marketing, departamento de TI, servicio de atención al cliente, departamento de seguridad, etc.), que solo tratan los datos necesarios para el desempeño de sus tareas.

Sus datos personales también pueden comunicarse a **terceros**, en Francia o en el extranjero. A este respecto, le invitamos a consultar la sección 6 del cuerpo principal de esta Política de Privacidad.

Estos socios solo tendrán acceso a su información en la medida estrictamente necesaria para el desempeño de sus misiones, y se comprometen a no utilizarla con ningún fin distinto del que les hemos establecido.

Anexo A9 — Servicios prestados en los Países Bajos

Las siguientes categorías de personas están cubiertas por esta sección:

- **«Remitentes»:**
 - Cualquier cliente directo que utilice los Servicios y ofertas proporcionados por nosotros en nuestro sitio web neerlandés («Remitente Directo»); o
 - Cualquier persona que envíe un paquete a través de uno de nuestros clientes directos (en particular a través de las plataformas Vinted, Leboncoin, etc.).
- **«Destinatarios»:** cualquier persona que reciba un paquete cuya entrega nos haya sido encomendada
- **«Prospectos»:** cualquier profesional al que se ponga en contacto con nosotros en el transcurso de su actividad comercial;

- **«Visitante»:** cualquier persona que visite nuestro sitio web neerlandés.
- **«Terceros»:** cualquier persona que pueda ser filmada por el sistema de videovigilancia instalado en nuestro APM.

II. SITIO WEB NEERLANDÉS

Por «sitio web neerlandés», nos referimos al sitio web mondialrelay.nl.

Los términos no definidos en este Anexo tendrán los significados que se les atribuyen en la Sección 4 de la Política de Privacidad.

A) Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

1. Análisis y funcionamiento

- Compilación de estadísticas y análisis del sitio web neerlandés para evaluar la seguridad y la estabilidad del sistema.
- Ajuste del sitio web neerlandés y/o de nuestras redes sociales para garantizar una visualización adecuada y una navegación fluida y segura.
- Gestión de conversaciones generadas a través de Timo, un agente de conversación que utiliza inteligencia artificial diseñado para proporcionar información y respuestas a las preguntas formuladas.
- Gestión de solicitudes relativas al ejercicio de sus derechos.
- Cumplimiento de obligaciones legales y reglamentarias, incluidos los informes legalmente requeridos o cualquier solicitud de una autoridad judicial.

Base jurídica:

- Interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en realizar análisis de la actividad de los usuarios y en utilizar los resultados de dichos análisis para mejorar la calidad de los servicios prestados y con fines analíticos y estadísticos — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD
- Consentimiento para datos de ubicación y notificaciones push — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;
- Obligación legal — artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD.

2. Marketing propio

- Compilación de estadísticas y realización de análisis de marketing para comprender el uso del sitio web neerlandés y mejorar la experiencia del cliente.
- Contacto con prospectos a través de diversos canales (teléfono, correo electrónico, redes sociales, webinars, ferias comerciales, etc.)

Base jurídica: interés legítimo — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD, o consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD.

3. Revisión y gestión de reclamaciones y litigios

Base jurídica: obligación legal o el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en gestionar las reclamaciones — artículo 6, apartado 1, letra c) o artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD; contrato, cuando sea aplicable, ejercicio de acciones legales y defensa frente a reclamaciones

4. Tratamiento de su solicitud para convertirse en PUDO

Base jurídica: interés legítimo consistente en el desarrollo de nuestra red — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

B) ¿Qué datos personales tratamos?

Según la situación, podemos recopilar los siguientes datos:

- Datos identificativos:
 - **si es una persona física:** nombre, apellidos, número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, dirección de entrega,
 - **si es un profesional:** además de los Datos Personales que recopilamos para las personas físicas, podemos recopilar los siguientes Datos Personales: denominación social de su empresa, dirección postal, número de IVA, número de identificación de la empresa, enlace al sitio web de su empresa.
- Datos de conexión relativos a su uso del sitio web neerlandés: datos de navegación que pueden identificar su dispositivo preferido (ordenador, teléfono, tableta).

Podemos recopilar la dirección IP de su dispositivo, tipo de navegador, sistema operativo, proveedor de servicios de Internet, ID del agente, identificador externo, número de páginas visualizadas, tiempo empleado en cada página, etc.

Estos datos se utilizan para garantizar el buen funcionamiento, rendimiento y seguridad del sitio web neerlandés, así como para analizar su tráfico en los términos de esta Política de Privacidad.

- Datos de ubicación: área de búsqueda geográfica para Points Relais® o APM y geolocalización

C) Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay

Período de conservación:

No más del tiempo necesario para la finalidad, y durante el plazo legalmente autorizado.

II. COMUNICACIÓN DE MARKETING

E) Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

5. Envío de ofertas y recomendaciones en el marco de la prestación de Servicios

base jurídica del tratamiento: el interés legítimo del Responsable del Tratamiento consistente en llevar a cabo su propio marketing dirigido a sus clientes — artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD;

6. Envío de comunicaciones de marketing directo por correo electrónico, SMS o llamadas telefónicas

base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

7. Realización de operaciones de marketing

mediante mensajes publicitarios, sorteos, concursos con premios, patrocinio, encuestas, programas de fidelización y todas las actividades promocionales.

base jurídica del tratamiento: consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;

8. Datos de Redes Sociales

Podemos tratar sus Datos Personales cuando visita nuestros perfiles en las redes sociales (p. ej., Facebook, YouTube, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest). Dichos datos se tratan exclusivamente en relación con la gestión del perfil, incluido con el fin de informar a los usuarios sobre nuestra actividad y promover diversos eventos, Servicios y productos.

Base jurídica: Interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD).

F) ¿Qué Datos Personales tratamos?

Según la situación, podemos tratar los siguientes datos:

- datos identificativos, incluidos en particular: número de teléfono y dirección de correo electrónico;
- información sobre sus interacciones;
- información sobre sus hábitos (p. ej., hábitos de compra).

G) Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay

Período de conservación:

Conservamos sus datos personales recopilados en esta sección hasta que indique que ya no desea recibir comunicaciones de marketing o hasta que la ley nos exija su supresión. En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse cuando las disposiciones legales suspendan o interrumpan el plazo de prescripción.

H) Información adicional:

Utilizamos varios canales para ponernos en contacto con usted, incluidos correo electrónico, SMS y llamadas telefónicas.

El contenido que enviamos puede incluir ofertas y recomendaciones relativas a nuestros Servicios o productos, o de terceros, que puedan ser de su interés. Elaboramos estas comunicaciones utilizando algoritmos que analizan su uso de nuestros Servicios.

Al suscribirse a nuestro boletín informativo, consiente en recibir mensajes por correo electrónico (artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD).

Si no acepta nuestras actividades de marketing o no desea que utilicemos determinados canales de comunicación, póngase en contacto con nosotros utilizando los datos de la sección 2.3 de esta Política de Privacidad.

Tratamos sus datos personales para actividades de marketing, que pueden incluir:

- a) Visualización de contenido de marketing que se corresponde con sus intereses (publicidad comportamental) y envío de mensajes publicitarios en otros sitios web y plataformas sociales (remarketing)
- b) Visualización de contenido de marketing no adaptado a usted (publicidad contextual)
- c) Envío de información comercial por correo electrónico (incluidos boletines informativos), SMS/MMS, notificaciones push o llamadas telefónicas relativas a ofertas o contenidos sobre nuestros productos y Servicios, los del grupo Integer.pl y las entidades cooperantes.
- d) Realización de encuestas de satisfacción, con el fin de conocerle mejor y mejorar nuestros Servicios.

Podemos tratar sus Datos Personales con el fin de marketing de nuestros propios Servicios, incluido para enviarle información sobre ofertas, promociones y novedades relativas a los Servicios que prestamos, así como en relación con actividades diseñadas para promover nuestros Servicios y nuestra marca. Las actividades que llevamos a cabo también pueden implicar la visualización de mensajes publicitarios dirigidos a usted en sitios web y en redes sociales. Podemos tratar sus datos personales, incluidos los recopilados a través de cookies y otras tecnologías similares, con fines de marketing, incluido para mostrarle publicidad dirigida.

En el sitio web neerlandés, utilizamos cookies para facilitar la navegación, recordar la configuración y las preferencias y simplificar el inicio de sesión en su cuenta. Puede encontrar

más información en nuestra Política de Cookies aquí: <https://www.mondialrelay.nl/instellingen-lijst-met-cookies/>.

Puede retirar su consentimiento en cualquier momento, y su retirada no afecta a la validez de las acciones realizadas antes de la misma.

Combinación de información obtenida de diferentes fuentes

Si da su consentimiento con fines de marketing, utilizaremos la información que hemos recopilado sobre usted de diversas fuentes — es decir, en el transcurso de la realización de otros procesos (como la gestión de cuentas) — y la utilizaremos con fines de marketing, basándonos en nuestro interés legítimo (artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD). Estos datos pueden utilizarse para crear perfiles de usuarios.

III. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EXPEDICIÓN Y TRANSPORTE

E) Finalidades y bases jurídicas del tratamiento:

3. Prestación de servicios de expedición y de transporte

d) Si es un remitente o destinatario:

- Prestación de servicios de transporte y entrega.
- Información sobre el seguimiento del paquete.
- Notificaciones relativas a la llegada del paquete a un Point Relais® y/o APM.

e) Si es un expedidor directo:

- Gestión de ventas de los Servicios y ofertas de Mondial Relay
- Servicio de pago seguro para la compra de nuestros Servicios y ofertas en el sitio web neerlandés
- Impresión y envío de etiquetas de envío a través del sitio web neerlandés
- Selección y/o búsqueda del Point Relais® y/o APM de destino basándose en una dirección o geolocalización
- Gestión de envíos, solicitudes de recogida de paquetes a entregar a los Destinatarios, y devoluciones a los Remitentes, en particular en el caso de paquetes no reclamados
- Gestión de litigios — Gestión de facturas impagadas, disputas y litigios
- Gestión del cobro de deudas, incluido a través de terceros

f) Si es un transportista:

- Ejecución del contrato de transporte,
- Seguimiento de la recogida y entrega de paquetes.

base jurídica del tratamiento:

- contrato — artículo 6, apartado 1, letra b) del RGPD;

— con respecto a los Datos Personales de los transportistas: interés legítimo consistente en la protección de nuestros equipos, en virtud del artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

4. Revisión y gestión de reclamaciones

- g) Escucha y grabación (no automática) de conversaciones telefónicas durante las llamadas con el servicio de atención al cliente, con el fin de formar a nuestro personal y mejorar nuestro servicio de atención al cliente;
- h) Gestión de la relación con el cliente, incluida la gestión del centro de atención telefónica y la respuesta a las solicitudes de contacto que nos envían;
- i) Gestión de las reclamaciones del servicio de atención al cliente (disputas y daños), realización de encuestas de satisfacción, conciliación de artículos no entregados y artículos buscados, derivación de casos al mediador;
- j) Mejora de la calidad del servicio de atención al cliente mediante la evaluación de una muestra de contactos con clientes durante las llamadas entrantes y salientes;
- k) Mejora de la calidad del servicio mediante el envío de encuestas y sondeos relacionados con el envío de paquetes y la prestación de Servicios;
- l) Chatbot y voicebot (agente de conversación): gestión de conversaciones de Timo diseñado para proporcionar información y respuestas a sus preguntas.

base jurídica del tratamiento:

- obligación legal — artículo 6, apartado 1, letra c) del RGPD;
- consentimiento — artículo 6, apartado 1, letra a) del RGPD;
- consentimiento para el tratamiento de categorías especiales de datos personales — artículo 9, apartado 2, letra a) del RGPD;
- interés legítimo, basado en la mejora de nuestros procesos y la calidad de nuestros Servicios, artículo 6, apartado 1, letra f) del RGPD.

F) ¿Qué datos personales tratamos?

Según el tipo de contrato y el canal de pedido utilizado, podemos recopilar los siguientes datos:

- a) el nombre y apellidos del remitente (incluido el pagador) y del destinatario del envío;
- b) la dirección del remitente (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad);

- c) la dirección del destinatario (calle, número de portal, número de piso, código postal, localidad), así como información de entrega;
- d) una nueva dirección de entrega del envío, en caso de que tras el envío el remitente nos indique que lo entregue en una nueva dirección o acordemos con el destinatario, antes de la entrega del envío, una dirección de entrega diferente;
- e) la dirección de correo electrónico del remitente y del destinatario del envío, tratada con el fin de enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular información sobre el estado actual de entrega del envío, o información que permita la recogida del envío;
- f) el número de teléfono del remitente y del destinatario del envío para contacto directo o para enviar mensajes relativos a la prestación del servicio, en particular contacto para acordar un lugar de entrega diferente del envío, o información que permita la recogida del envío;
- g) contenido de los paquetes en determinados casos;
- h) cuando los Servicios se prestan a clientes profesionales (acuerdo B2B), o para empresas transportistas: datos relativos a la actividad llevada a cabo (denominación social, domicilio de la empresa, datos de contacto, número de IVA, número de identificación de la empresa), incluidos los datos de personas de contacto o personas autorizadas para representar, y los datos relativos a la colaboración con nosotros;
- i) para empresas transportistas: licencia de transporte y otros documentos requeridos por ley, datos de geolocalización de los PDA puestos a disposición de los operadores de transporte;
- j) la dirección IP de las personas que utilizan nuestros sistemas; información obtenida de usted en el transcurso del procedimiento de reclamación y en el transcurso del procedimiento de liquidación de siniestros (liquidación de pérdidas), si decide facilitarla, incluida la grabación de conversaciones telefónicas con nuestro Servicio de Atención al Cliente, cuando se realicen dichas grabaciones,
- k) imágenes de videovigilancia de nuestros APM.

G) Responsable del Tratamiento y período de conservación

Responsable del Tratamiento: Mondial Relay

Período de conservación:

Mientras sea necesario para cumplir la finalidad, y durante el período permitido por la ley (que puede ser de hasta 10 años). En casos excepcionales, este plazo puede prorrogarse de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

H) Información adicional

En relación con el tratamiento de su pago, sus datos serán tratados por un responsable del tratamiento independiente, que es, según el método de pago elegido, ADYEN o PAYPAL.

Si desea obtener más información sobre el tratamiento de sus datos personales y/o ejercer sus derechos relativos a la protección de sus datos personales tratados por estos proveedores de servicios, le invitamos a ponerse en contacto con ellos directamente utilizando los siguientes enlaces y datos de contacto:

- ADYEN:

Política de Privacidad: adyen.com/privacy-policy

Datos de contacto del DPD: dpo@adyen.com

- PAYPAL:

Política de Privacidad: paypal.com/fr/legalhub/paypal/privacy-full

Datos de contacto del DPD:

paypal.com/us/smarthelp/contact-us/privacy o

PayPal (Europe) S.à.r.l. et Cie, S.C.A.,

22-24 Boulevard Royal

L-2449, Luxemburgo.

Si expide un envío desde un país distinto de los Países Bajos, sus datos serán tratados por nuestra empresa local en el país de expedición, actuando como responsable del tratamiento independiente de datos personales — la lista de estas empresas figura en la sección 1.2 y está disponible aquí. Sus datos también serán tratados por nuestros subcontratistas — las empresas transportistas, en estricto cumplimiento de nuestras instrucciones en virtud del artículo 28 del RGPD.

IV. ¿CÓMO RECOPIAMOS SUS DATOS PERSONALES?

Podemos recopilar sus datos personales directa o indirectamente, así como recopilar pasivamente determinados datos cuando navega por nuestro sitio web neerlandés.

D) Recopilación directa

1. A partir de nuestro sitio web neerlandés:

Recopilamos datos directamente de usted cuando facilita información a través de nuestro sitio web neerlandés. Este es especialmente el caso cuando crea una cuenta, cuando nos contacta o cuando rellena un formulario.

Parte de la información solicitada puede ser obligatoria (se le informará de ello en el momento de la recopilación mediante un asterisco o medio equivalente). Si no nos facilita la información obligatoria, no podrá beneficiarse de nuestros Servicios y ofertas.

La información facultativa está destinada a ayudarnos a conocerle mejor u ofrecerle otros Servicios y/u ofertas. Si no facilita la información facultativa, seguirá pudiendo beneficiarse de nuestros Servicios y ofertas, pero determinadas opciones de personalización no estarán disponibles.

Es su responsabilidad garantizar que los datos que nos facilita sean exactos, completos y estén actualizados. La transmisión de datos inexactos, falsos o incompletos puede dar lugar al retraso o a la no entrega de un paquete. Le invitamos a informarnos de cualquier cambio en sus datos personales que se produzca durante nuestra colaboración.

2. A partir del sistema de videovigilancia de los APM:

Para la seguridad de los bienes y las personas, recopilamos directamente imágenes de Remitentes, Destinatarios y Terceros que puedan entrar en el campo de visión de las cámaras de videovigilancia de los APM. Tenga en cuenta que los datos de la videovigilancia no se asociarán con los datos de su cuenta.

E) Recopilación indirecta

3. A través de un tercero externo:

Recopilamos indirectamente Datos Personales sobre usted cuando los recibimos de un tercero externo (p. ej., remitentes). Este tercero ya trata sus Datos Personales como responsable del tratamiento en el contexto de su relación con él (por ejemplo, para posibilitar una compra en línea), y luego nos los facilita para permitirnos entregar paquetes.

En tal caso, no somos responsables del tratamiento de sus Datos Personales por parte de terceros con los que usted tiene una relación independiente, actuando en sentido ascendente. Sin embargo, sí somos responsables del tratamiento de sus Datos Personales que llevamos a cabo sobre la base de los datos recopilados por dichos terceros y transmitidos para la ejecución del servicio comercial que nos vincula con dichos terceros, con el objetivo de posibilitar el transporte de paquetes.

4. En el contexto de la prospección comercial:

Llevamos a cabo prospección comercial y podemos recopilar sus Datos Personales indirectamente de la misma forma, a través de un tercero externo, o a través de otros canales (redes sociales, ferias comerciales, eventos, webinars).

F) Recopilación pasiva

Además, la información relativa a su uso de nuestro sitio web neerlandés se recopila automáticamente cuando interactúa con sus funcionalidades. Para ello, utilizamos «cookies»

para recopilar información sobre usted. Para obtener más información sobre nuestra política de cookies, haga clic aquí: mondialrelay.nl/instellingen-lijst-met-cookies.

V. ¿A QUIÉN PODEMOS COMUNICAR SUS DATOS PERSONALES?

Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de sus Datos Personales y a cumplir todos los requisitos legales relativos a la compartición y divulgación de sus Datos Personales. Por principio, solo las personas y organizaciones que necesiten acceso a sus Datos Personales para permitirnos alcanzar los fines para los que fueron tratados pueden hacerlo.

La información que recopilamos está destinada a nuestros **departamentos internos** (departamento de marketing, departamento de TI, servicio de atención al cliente, departamento de seguridad, etc.), que solo tratan los datos necesarios para el desempeño de sus tareas.

Sus Datos Personales también pueden comunicarse a **terceros**, en Francia o en el extranjero. Le invitamos a consultar la sección 6 del cuerpo principal de esta Política de Privacidad para obtener más información.

Estos socios solo tendrán acceso a su información en la medida estrictamente necesaria para el desempeño de sus misiones, y se comprometen a no utilizarla con ningún fin distinto del que les hemos establecido.