



Política de Protección de datos

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento es “Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., S.M.E” (en adelante, “Correos”), con CIF A-83052407 y domicilio social en Vía Dublín nº 7 (Campo de las Naciones) 28070 Madrid (España).

Para garantizar la adecuada gestión de dicho tratamiento, Correos tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO), a quién puede dirigirse para cualquier cuestión que precise con relación a los mismos a través de la siguiente dirección de correo electrónico: dpdgrupocorreos@correos.com.

2. Finalidad del tratamiento y legitimación

El tratamiento de sus datos persigue las siguientes finalidades:

A. Prestación del servicio solicitado

Sus datos serán tratados para prestar el servicio de envío postal solicitado, lo que, entre otras actividades, implica: (i) Su registro como cliente; (ii) Procurar su identificación como cliente de Correos; (iii) tramitar y dar respuesta a sus dudas, consultas o reclamaciones

B. Cumplir con las obligaciones legales

Dentro de las distintas obligaciones legales que asume Correos se encuentran las derivadas de la aplicación de la normativa postal (Ley 43/2010 del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal) y el deber de secreto de las comunicaciones (art. 18 de la Constitución), así como la normativa tributaria.

En el cumplimiento de estas obligaciones, Correos podrá comunicar sus datos a las Administraciones Públicas y tribunales, siempre que tal información sea requerida conforme a los procesos legales establecidos.

C. Información estadística y encuestas de satisfacción

Correos tiene un interés legítimo en conocer tanto la opinión de sus clientes con respecto a sus productos y servicios como sus hábitos de consumo (p.ej. la frecuencia/recurrencia en la contratación de los distintos servicios) con el objetivo de poder ofrecer productos y servicios

más ajustados a sus necesidades y mejorar tanto los productos y servicios actuales como su proceso de contratación.

Para lograr el objetivo expuesto en el párrafo anterior, Correos podrá tratar sus datos y:

- Realizar encuestas de satisfacción tanto telefónicas como por medios electrónicos, incluso una vez deje de ser cliente, en este último caso para conocer los motivos de su marcha.

En caso de que durante la encuesta de satisfacción el cliente manifieste su opinión sobre los productos y servicios de alguna de las empresas del Grupo Correos, el resultado de la encuesta y los datos identificativos del participante podrán ser comunicados a la empresa del Grupo Correos cuyos servicios se valoran.

Proceder a su anonimización, de forma que no pueda volver a vincularse la información de sus hábitos de consumo con su persona y, tras ello, realizar estudios estadísticos y econométricos (p.ej. conocer el ciclo de vida del cliente y/o identificar modelos de propensión al abandono).

D. Envío de ofertas y promociones de productos y servicios de Correos

En caso de que preste su consentimiento, Correos podrá remitirle por cualquier canal electrónico o no electrónico información comercial relacionadas con la prestación, mejora y actualización de nuestros productos y servicios, nuevas tarifas y descuentos.

Esta información comercial podrá ser genérica o personalizada. En este último supuesto implicará el previo tratamiento de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y carterización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a éstas, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes.

En cualquier momento, podrá revocar de forma gratuita su consentimiento y no recibir nuevas ofertas y promociones indicándolo a través de correo postal a la dirección arriba expuesta o por correo electrónico a la dirección derechos.protecciondatos.correos@correos.com o a través de nuestro servicio de atención al cliente. Asimismo, en toda comunicación comercial electrónica se le informará, nuevamente, de su derecho a revocar su consentimiento.

E. Envío de ofertas y promociones de otras empresas del Grupo Correos y de terceras empresas

En caso de que preste su consentimiento, Correos podrá remitirle por cualquier canal electrónico o no electrónico ofertas y promociones de:

- Otras empresas del Grupo Correos que prestan servicios relacionados con los sectores de: que pertenecen a las actividades de servicios de paquetería, de valor añadido al servicio postal, logística, marketing y de telecomunicación.

- Otras empresas con las que Correos haya suscrito distintos convenios de colaboración y que pueden pertenecer a sectores como telecomunicaciones, financiero, gran consumo, sanidad y ONG'S.

Esta información comercial podrá ser genérica o personalizada. En este último supuesto implicará el previo tratamiento de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y carterización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a éstas, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes.

En cualquier momento, podrá revocar de forma gratuita su consentimiento y no recibir nuevas ofertas y promociones indicándolo a través de correo postal a la dirección arriba expuesta o por correo electrónico a la dirección derechos.protecciondatos.correos@correos.com o a través de nuestro servicio de atención al cliente. Asimismo, en toda comunicación comercial electrónica se le informará, nuevamente, de su derecho a revocar su consentimiento.

F. Comunicación de datos a otras empresas del Grupo Correos y a terceras empresas

En caso de que preste su consentimiento, Correos podrá comunicar sus datos a las empresas del Grupo Correos y a terceras empresas cuyos sectores se detallan en la finalidad anterior con el objetivo de que estas empresas puedan hacerle llegar, de forma directa y sin la intermediación de Correos, ofertas y promociones relativas a sus productos y servicios.

G. Enriquecer su información

En caso de que preste su consentimiento, Correos podrá obtener una mayor información sobre sus características, gustos y necesidades a través de la información proporcionada por distintas fuentes externas tales como Registros Públicos, Catastro, Redes Sociales, herramientas de geomarketing, bases de datos de información económica como INFORMA, ficheros de información crediticia como ASNEF, BADEXCUG... con el objetivo de introducir mejoras en nuestros productos y servicios y/o adaptar o escoger las ofertas de dichos productos y servicios que mejor se ajusten a su concreto perfil.

3. Tipo de datos tratados

Para las finalidades expuestas en el apartado anterior se trata un conjunto de datos de carácter personal que podemos dividir en las siguientes fuentes y categorías:

A. Datos proporcionados de forma directa:

En el momento del registro y/o en la propia solicitud del servicio, a través de la cumplimentación de los formularios a tal efecto habilitados.

El cliente garantiza que, los datos facilitados a Correos para la prestación de los servicios solicitados responden con veracidad a la situación real y que comunicará cualquier modificación que afecte a los mismos. En consecuencia, el cliente responderá frente a Correos y terceros de cualesquiera daños o perjuicios ocasionados como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones asumidas en esta cláusula.

B. Datos recabados de forma indirecta:

Todos aquellos datos que, en caso de haber prestado su consentimiento, Correos recaba de la tipología de fuentes externas enumerada en la finalidad 2.E.

C. Datos derivados de la propia prestación del servicio:

Incluyendo información como el histórico de productos y servicios contratados y sus características, reclamaciones o solicitudes de información...

4. Plazo de conservación de los datos

Sus datos personales serán conservados mientras sean necesarios para el desarrollo de la relación contractual. Transcurrido este período los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos lo que implica su bloqueo, estando disponibles tan solo a solicitud de Jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar para ser posteriormente eliminados. Los plazos de prescripción varían dependiendo del tipo de servicio, a efectos ejemplificativos, con carácter general el plazo de prescripción de la mayoría de acciones civiles personales es de 5 años.

5. Sus derechos

Nuestra normativa de protección de datos le confiere una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos que implican nuestros servicios que podemos resumir en los siguientes:

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser éstos inexactos o no veraces.

- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la Ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.
- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho a revocar el consentimiento prestado.

Puede ejercitar sus derechos a través de alguno de los siguientes canales, indicando el derecho a ejercitar y acompañando copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente además de cualquier otra documentación que considere oportuna:

- a) Dirección Postal: Vía Dublín nº 7 (Campo de las Naciones) 28070 Madrid (España)
- b) Correo Electrónico: derechos.protecciondatos.correos@correos.com

En la página web de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos. Asimismo, le informamos tiene derecho a interponer una reclamación ante la autoridad de control (en España, la AEPD) en caso de que considere infringidos sus derechos.

6. Acceso a datos de terceros

Para la prestación de determinados servicios puede ser preciso que nos facilite los datos personales y de contacto de terceras personas como, p.ej., el nombre, apellidos, dirección postal, dirección de correo electrónico, teléfono de contacto y otros datos o medios equivalentes de contacto del destinatario de una comunicación o envío.

Correos exclusivamente tratará estos datos para proceder a la entrega de la comunicación o del envío. Adicionalmente, con el objetivo de la mejor prestación del servicio, el número de teléfono o la dirección de correo electrónico podrán ser utilizados con el objetivo de informar al destinatario sobre las fechas estimadas de entrega y tratar cualquier incidencia que pudiera afectar a la misma.

En este sentido, el cliente garantiza la veracidad y actualización de los datos del destinatario y, en su caso, asegura haber cumplido con todas aquellas obligaciones que, en materia de protección de datos, le resulten atribuibles, habiendo obtenido el consentimiento del destinatario a que Correos lleve a cabo el tratamiento expuesto en los párrafos precedentes, en caso de ser tal consentimiento necesario.

Por su parte, en caso de que el usuario sea una empresa o profesional que permite a Correos el acceso a los datos de carácter personal bajo su responsabilidad para la prestación de alguno de nuestros servicios, Correos se compromete a cumplir todas las obligaciones inherentes a su posición como encargado de tratamiento y, en este sentido:

- Accederá y tratará los datos a los que tenga acceso sujeto a sus instrucciones, no utilizándolos para finalidades distintas de la prestación del servicio. Para ello, podrá contar con los servicios de otros terceros (subencargados), si resulta necesario para la prestación del servicio y operaciones del contrato y/o para su conservación y siempre que (i) el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas; (ii) Correo a solicitud expresa ponga a su disposición un listado en el que se identifiquen los servicios subencargados y la identidad de los subencargados; (iii) En caso de incumplimiento por parte del subencargado, Correo continúe siendo plenamente responsable.
- Implementará las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, conforme a lo expuesto en el art. 32 del RGPD y, a su solicitud, le informará de la metodología de análisis de riesgo utilizada.
- Cumplida la prestación contractual, destruirá o devolverá los datos tratados, así como también cualesquiera soportes o documentos en que consten datos objeto del tratamiento, sin perjuicio de la posibilidad de conservar estos datos, debidamente bloqueados, en los términos previstos por nuestra normativa de protección de datos.

Asegurará el cumplimiento del resto de obligaciones recogidas en la normativa de protección de datos.