

Política de Privacidad de Altaterra Kft.

Todas las empresas del Grupo VELUX respetan y protegen su privacidad. Con esta Política de Privacidad de Altaterra Kft. ("Política de Privacidad") queremos que comprenda por qué recopilamos datos personales sobre usted, los tipos de datos personales que recopilamos, cómo los recopilamos, durante cuánto tiempo los conservamos y con quién los compartimos, así como los derechos que tiene sobre sus datos. También explicamos cómo mantenemos sus datos seguros.

Esta Política de Privacidad de Altaterra Kft. cumple con el Reglamento General de Protección de Datos de la UE 2016/679 ("RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

El responsable del tratamiento de sus datos personales es Altaterra Kft., Número de IVA: HU13543970; Hungría, 9431 - Fertőd, Malom köz 1.. dataprotection@altaterra.eu. En adelante, "Altaterra".

Nuestra sociedad matriz es VELUX A/S, registrada en Dinamarca con el número de registro 30 00 35 19, y con domicilio social en Aadalsvej 99, DK-2970 Hørsholm (Dinamarca).



¿Por qué procesamos datos personales y bases legales para la recopilación?

La razón principal por la que recopilamos, usamos y almacenamos sus datos es para poder prestarle nuestros servicios. Por "servicio", "nuestro servicio" y descripciones similares se entiende el proceso de hacer negocios con usted/su organización y de ayudarle con consultas, procesos de ventas y reclamaciones.

También tratamos información sobre su uso de los servicios con fines de desarrollo comercial, para informarle sobre nuestras operaciones comerciales, productos y servicios a través de marketing, y para mejorar nuestros servicios a través de cualquier comentario que nos brinde. Igualmente, podemos tratar sus datos personales con fines contractuales y para cumplir con obligaciones legales.

Tratamos datos personales según diferentes bases legales que enumeramos a continuación.

Cumplimiento de un contrato, incluida una compra: artículo 6(1)(b) del RGPD:

- Cuando tratamos datos personales en relación con un contrato, nuestra base legal es la que regula el "cumplimiento de un contrato", incluida una compra.

Consentimiento: artículo 6(1)(a) del RGPD:

- Cuando enviamos un boletín informativo sobre nuestros productos, lo hacemos con su consentimiento. Cuando la base legal para el tratamiento sea el consentimiento, usted tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento.

Obligación legal: artículo 6(1)(c) del RGPD:

- Si compartimos sus datos personales con fuerzas y cuerpos de seguridad u otros organismos gubernamentales, lo hacemos porque la ley nos obliga a ello.

Interés legítimo: artículo 6(1)(f) del RGPD:

- Tenemos un interés comercial legítimo para el tratamiento de sus datos, por ejemplo, cuando le ayudamos con consultas.

Categorías especiales: artículo 9(2)(a) del RGPD y artículo 9(2)(f) del RGPD:

- Cuando procesamos categorías especiales de datos, lo hacemos para cumplir con los requisitos relacionados con cuestiones de cumplimiento normativo.



Tipos de datos personales que tratamos

A continuación, enumeramos los principales tipos de datos personales recopilados por Altaterra, junto con el propósito principal y la base legal en la que nos sustentamos para recopilar dichos datos:

| Actividad | Tipos de datos personales que recopilamos (con fines ilustrativos) | Fines | Base legal |
|-----------------------------------|--|--|--|
| Operaciones comerciales generales | Nombre, datos de contacto y otra información necesaria para hacer negocios con usted o su organización. | Como parte de las operaciones comerciales generales de Altaterra, recopilamos datos personales sobre personas, clientes, proveedores (incluidos los proveedores de servicios externos) y otras partes interesadas. También podemos usar sus datos para probar sistemas. | RGPD: artículo 6(1)(b) RGPD: artículo 6(1)(f) |
| Ayuda con las consultas | Nombre, dirección de correo electrónico, números de teléfono, conversaciones, otros datos de contacto, fotos, planos de planta de su casa cuando se los proporcione a Altaterra. | <p>Puede facilitarnos datos personales, como datos de contacto, cuando contacte con nosotros por teléfono, correo electrónico, correo postal, nuestro chat o a través de nuestras plataformas digitales disponibles.</p> <p>Estos datos personales nos permiten responder a solicitudes de información sobre cuestiones tales como productos Altaterra, concertar citas para medir y elaborar presupuestos con vistas a la instalación de productos Altaterra o para el mantenimiento de ventanas, o presentar reclamaciones acogiendo a la garantía de Altaterra.</p> | RGPD: artículo 6(1)(a) RGPD: artículo 6(1)(b) RGPD: artículo 6(1)(f) |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | | <p>La información puede comunicarse a VELUX A/S u otras empresas de ventas de VELUX dentro del Grupo, distribuidores o instaladores independientes relevantes para que podamos ayudar a los clientes con sus consultas u organizar servicios o un presupuesto.</p> | |
| <p>Ventas (incluidas las ventas web) y tramitación de pedidos.</p> | <p>Nombre, datos de contacto, detalles de pago y tarjeta de crédito, información de crédito y verificación de crédito, etc.</p> | <p>Podemos recopilar datos personales de clientes y posibles clientes para hacer negocios con usted o su organización. Usamos sus datos para analizar las tendencias de compra a través de su actividad en la tienda web, y el historial de compras para brindarle una experiencia de navegación personalizada. Además, utilizamos los datos para procesar y tramitar los pedidos de la tienda web facilitando la entrega de los pedidos de productos y brindando un servicio al cliente relevante, incluido el tratamiento de sus devoluciones.</p> <p>Podemos compartir la información a distribuidores o instaladores independientes y socios logísticos para procesar el pedido de un cliente, incluida la organización de la entrega de productos Altaterra al cliente o la asistencia con consultas, como la organización de consultas entre usted y nuestros asesores de productos. También compartimos su información con terceros con fines de verificación de crédito.</p> | <p>RGPD: artículo 6(1)(b)</p> <p>RGPD: artículo 6(1)(a)</p> <p>RGPD: artículo 6(1)(f)</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Campañas | Nombre, datos de contacto, etc. | Ejecución de varias campañas (por ejemplo, programas de recompensas, campañas de reembolso, sorteos). La aceptación de términos y condiciones se recoge antes de acceder a la actividad. | RGPD: artículo 6(1)(a) RGPD: artículo 6(1)(b) |
| Reclamaciones de productos | Nombre, datos de contacto, etc. | Facilitar el mantenimiento de productos Altaterra sujetos a la garantía de Altaterra o por servicio pagado, esto es, resolvemos reclamaciones que nos lleguen por teléfono, correo electrónico y/o visitas a obras. En este sentido, podemos compartir sus datos personales con los socios de Altaterra para ayudarle con un servicio. También podemos pedirle que proporcione sus comentarios a través de encuestas después de la interacción. | RGPD: artículo 6(1)(b) RGPD: artículo 6(1)(f) |
| Desarrollo de negocio y aplicaciones Altaterra | Datos personales, que se recopilan en nuestras plataformas digitales y en las aplicaciones Altaterra. | Los datos personales que nos proporcione y los datos personales recopilados en nuestras plataformas digitales se utilizarán con el fin de mejorar la información sobre los consumidores, así como para ofrecer comunicaciones y ofertas relevantes a través de todos los puntos de contacto que pueda tener con Altaterra. Los datos personales también se podrán utilizar para el desarrollo de productos y servicios. | RGPD: artículo 6(1)(a) |
| Marketing | Información de contacto, historial de navegación, información del servicio de suscripción y ventas, como | Basándonos en su consentimiento o interés legítimo, cuando corresponda, procesamos sus datos personales con el fin de informarle sobre las operaciones comerciales, los productos y los servicios de Altaterra. | RGPD: artículo 6(1)(a) |

| | | | |
|--|--|---|-------------------------------|
| | <p>nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, historial de compras, identificadores únicos como el identificador de cookies o el identificador del dispositivo, historial de navegación basado en estos identificadores, etc.</p> <p>Tenga en cuenta que esta lista no es exhaustiva, ya que podemos procesar cualquier información personal recopilada en relación con sus interacciones con nuestra empresa matriz, VELUX A/S, nuestros sitios web, aplicaciones móviles, productos y servicios.</p> | <p>Para los fines anteriores, creamos marketing, adaptado a sus preferencias y perfil, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para optimizar y adaptar el contenido y la entrega de nuestras comunicaciones de marketing cuando quiera recibir las, y - Para brindarle marketing personalizado en función de sus preferencias y perfil, tanto cuando interactúa con nosotros en nuestros propios canales como a través de canales de terceros (por ejemplo, redes sociales, páginas web de búsqueda, mercados). <p>Si no quiere recibir más información, puede darse de baja de nuestras comunicaciones de marketing de forma fácil y gratuita en cualquier momento. Encontrará formas de darse de baja de la suscripción en nuestras comunicaciones de marketing recibidas. También puede contactar con nosotros por correo electrónico o correo postal para darse de baja;</p> <p>Para algunas actividades de marketing, actuamos como corresponsable con otras empresas VELUX y hemos celebrado acuerdos de corresponsable dividiendo las funciones y responsabilidades entre las empresas VELUX.</p> | <p>RGPD: artículo 6(1)(f)</p> |
|--|--|---|-------------------------------|

| | | | |
|--|---|--|--|
| <p>Su participación en fotos, videos, testimonios y campañas</p> | <p>Si la ha aceptado y nos ha enviado una foto o si su foto la toma un fotógrafo contratado por nosotros.</p> | <p>Usaremos la foto, testimonios, etc. como se describe en el contrato que usted haya firmado.</p> | <p>RGPD: artículo 6(1)(b) Cuando la foto y el testimonio se basen en un contrato con compensación, tenga en cuenta que no podrá ejercer el derecho a que se corrija, se borre o se elimine la foto.</p> <p>RGPD: artículo 6(1)(a) Si la foto y el testimonio se procesan tomando como base el consentimiento, podrá ejercer todos los derechos especificados en la sección 6 a continuación.</p> <p>RGPD: artículo 6(1)(f) Si se toma una foto o un vídeo en un evento interno</p> |
|--|---|--|--|

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | | de Altaterra o similar, y solo compartimos las fotos o el vídeo internamente. |
| Visitantes del sitio web, encuestas de clientes e investigaciones de mercado | Datos personales de plataformas digitales o clientes como parte de encuestas. | <p>Pare mejorar los productos y servicios que ofrecemos, podemos recopilar datos personales de los visitantes o clientes de las plataformas digitales como parte de encuestas.</p> <p>Nos comunicaremos con usted con una encuesta y procesaremos los datos personales como parte de las encuestas en virtud del consentimiento o del interés legítimo.</p> <p>Las encuestas que tratan datos personales con fines de marketing se utilizarán solo con su consentimiento.</p> | <p>RGPD: artículo 6(1)(a)</p> <p>RGPD: artículo 6(1)(f)</p> |
| Contratación y contratos de trabajo | Nombre, datos de contacto, historial laboral, diplomas educativos, comprobaciones de antecedentes relevantes, información sobre intereses profesionales, etc. | <p>Cuando una persona solicita un trabajo o firma un contrato de empleo con nosotros, podemos recopilar cierta información como el nombre, los datos de contacto, información sobre el historial laboral, títulos educativos, comprobaciones de antecedentes relevantes e información sobre intereses profesionales.</p> <p>Esto se puede recopilar directamente de la persona o de un consultor de contratación, incluidas las entidades</p> | <p>RGPD: artículo 6(1)(b)</p> <p>RGPD: artículo 6(1)(f)</p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | | <p>mencionadas como referencias y las fuentes que existan a disposición pública.</p> <p>Esta información se utiliza para informarnos o ayudarnos en la decisión de ofrecerle a la persona una vacante o contratar a la persona.</p> | |
| <p>Cumplimiento normativo que incluye medidas anticorrupción, línea directa para denunciantes y control de sanciones</p> | <p>Todo tipo de información personal.</p> | <p>Podemos recopilar datos personales para cumplir con la ley, la decisión de un tribunal o autoridad, o para divulgar información a las autoridades públicas pertinentes según lo exija o lo autorice la ley.</p> | <p>RGPD: artículo 6(1)(c)</p> <p>RGPD: artículo 9(2)(a)</p> <p>RGPD: artículo 9(2)(f)</p> |
| <p>Uso de la IA</p> | <p>Todo tipo de información personal.</p> | <p>Nuestra empresa utiliza Inteligencia Artificial (IA) para tratar datos personales como parte de nuestras actividades comerciales habituales. Utilizamos la IA en diferentes áreas de nuestro negocio para hacer que nuestros procesos sean más eficientes y mejorar nuestra forma de operar en general. Cuando utilizamos IA, exigimos a todos nuestros empleados que introduzcan la menor cantidad posible de datos personales, utilizando únicamente los necesarios para la tarea en cuestión.</p> | <p>RGPD: artículo 6(1)(a)</p> <p>RGPD: artículo 6(1)(b)</p> <p>RGPD: artículo 6(1)(f)</p> |



Cómo recopilamos sus datos personales

Directamente de usted

En la mayoría de los casos, los datos personales se recopilan directamente de usted o se generan como parte del uso de nuestros servicios, productos y canales. Recopilamos los datos personales que nos facilita al solicitarnos productos, servicios o información, cuando se registra con nosotros, participa en foros públicos, usa el chat u otras actividades en nuestras plataformas digitales, responde a encuestas de clientes o interactúa de otro modo con nosotros. Recopilamos información a través de distintas tecnologías, como las cookies. Para las cookies, nos remitimos a nuestra Política de cookies.

De nuestros socios comerciales

En algunos casos, podemos recopilar sus datos personales de nuestros socios comerciales, cuando necesiten nuestra asistencia para brindarle el mejor servicio posible.

Desde su sitio web público

En algunos casos, recopilamos sus datos personales en los sitios web de su empresa, cuando queramos ofrecerle a usted nuestros servicios.

Enlaces a otros sitios web

Este sitio web contiene enlaces a otros sitios web (como Facebook, Google+, YouTube y Pinterest) a los que no se extiende esta Política de Privacidad. Tenga en cuenta que no respaldamos otros sitios web ni su contenido. Le recomendamos que lea las políticas de privacidad de cada sitio web que visite.

Decisiones automatizadas

Utilizamos decisiones automatizadas en el tratamiento de sus datos personales para determinados servicios y productos, como nuestros esfuerzos en la prevención y detección del fraude en nuestras plataformas en línea. Usted tiene derecho a solicitar información sobre la metodología que subyace a estas decisiones automatizadas y a solicitar la verificación de su exactitud. Podemos rechazar dichas solicitudes según lo permita la legislación aplicable, en particular cuando la información proporcionada pudiera revelar secretos comerciales o impedir nuestra capacidad para detectar fraudes u otras actividades delictivas. Sin embargo, en tales casos, generalmente verificaremos que el algoritmo y los datos de origen funcionan según lo previsto, sin

errores ni sesgos.



¿Cuánto tiempo conservamos sus datos personales?

Solo conservaremos su información personal durante el tiempo que sea necesario para los fines descritos en esta Política de Privacidad. Esto significa que los periodos de retención variarán según el tipo de información y la razón por la que tengamos la información.

Ejemplos de plazos de retención:

- Hasta que opte por no participar en una **campaña de marketing**, lo que puede hacer en cualquier momento.
- Almacenaremos su **foto y testimonios** durante el tiempo que sea necesario y del modo en que se describa en el contrato firmado.
- Los datos personales se conservan hasta el final de un **proceso de contratación** o hasta la retirada del consentimiento (si se da para futuras contrataciones).
- En materia de **cumplimiento normativo de, por ejemplo, leyes anticorrupción**, conservaremos los datos de acuerdo con las leyes que estemos obligados a cumplir.



¿Con quién compartimos sus datos personales?

Nuestra empresa forma parte del Grupo VELUX, que opera a nivel mundial. Compartimos su información personal dentro del Grupo VELUX, pero solo si es necesario para cumplir con el propósito para el cual estamos tratando sus datos personales. Todas las entidades del Grupo VELUX han celebrado un Acuerdo de Procesamiento de Datos entre empresas o un acuerdo conjunto en el que todos siguen los mismos procedimientos al procesar datos personales, lo que garantiza que se mantenga el mismo nivel de seguridad en todo el Grupo; las funciones y responsabilidades se dividen entre las empresas del Grupo VELUX. Si dos o más empresas actúan como corresponsables, cada uno de los corresponsables está obligado a lo siguiente de manera independiente:

- Ser el primer contacto para usted.
- Cumplir con las obligaciones de información a las que se refieren los artículos 13 y 14 del RGPD.
- Ejercer sus derechos previstos en los artículos 15 a 22 del RGPD.
- Tratar los avisos de violación de la privacidad y las reclamaciones de privacidad.

También podemos compartir sus datos personales con terceros seleccionados, incluidos, entre otros:

- Socios comerciales, proveedores y subcontratistas con los que cooperamos para brindarle los mejores servicios durante el proceso de soporte y ventas, incluidos, por ejemplo, proveedores de logística y servicios de atención al cliente subcontratados, así como a terceros respecto a las encuestas de satisfacción de los clientes.
- Proveedores de tecnología, por ejemplo, análisis, tecnologías de seguimiento, tecnologías de targeting y retargeting, y proveedores de buscadores que nos ayudan a mejorar y optimizar nuestras plataformas, así como empresas que nos brindan soporte y alojamiento de sitios web.
- Anunciantes y redes publicitarias que usan datos para seleccionar y mostrar anuncios relevantes para usted y otros si ha dado su consentimiento.
- Sitios de redes sociales como Facebook, Instagram y Google, si es necesario, cuando el tratamiento es con fines de marketing y basándonos en su consentimiento.
- Con otras partes para garantizar la seguridad de nuestros clientes, para proteger nuestros derechos y propiedades, para cumplir con procesos legales o en otros casos si creemos de buena fe que la ley exige su divulgación.
- Empresas del Grupo VELUX o terceros que operan plataformas y herramientas digitales en nombre de nuestra empresa para brindar servicios relacionados con nuestras actividades (p. ej., programas de recogida de puntos, campañas de devolución de dinero, sorteos y formación).

Cuando cooperamos con proveedores de servicios externos, firmamos un acuerdo de procesamiento de datos, si corresponde. Está prohibido que dichos proveedores de servicios utilicen sus datos personales para otros fines que no sean los que les hemos solicitado o los que estipule la ley.

Transferencia a terceros países

En algunos casos, también podemos transferir datos personales a empresas en los llamados "terceros países", que son países fuera del Espacio Económico Europeo. Si lo hacemos, nos aseguramos de proteger los datos y solo los transferimos si se cumple una de las siguientes condiciones:

- Existe un nivel adecuado de protección en el país en cuestión, según lo determine la Comisión Europea, o
- La empresa está certificada según el Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU, o
- Utilizamos cláusulas contractuales estándar (cláusulas modelo de la UE) aprobadas por la Comisión Europea y medidas complementarias adicionales para regular la transferencia de datos.



Seguridad de los datos

Para nosotros, la seguridad, la integridad y la confidencialidad de sus datos son extremadamente importantes. Hemos implementado medidas técnicas, administrativas y de seguridad física diseñadas para proteger los datos personales frente al acceso, la divulgación, el uso y la modificación no autorizados. Revisamos periódicamente nuestros procedimientos de seguridad para tener en cuenta las tecnologías y los métodos adecuados más recientes. Tenga en cuenta que, aun cuando hagamos nuestros mayores esfuerzos, ninguna medida de seguridad es perfecta o impenetrable.



Sus derechos de privacidad

El RGPD le otorga, como interesado, los siguientes derechos con respecto a los datos personales que almacenamos sobre usted:

| Sus derechos | Base legal | Elaboración |
|---|-------------------------|--|
| Retirar su consentimiento | Artículo 7 (3) del RGPD | Tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento dándose de baja del email o poniéndose en contacto con nosotros. Esto no afectará a nuestro derecho a tratar los datos personales obtenidos antes de la retirada de su consentimiento, ni a nuestro derecho a continuar con partes del tratamiento basadas en otros fundamentos jurídicos distintos de su consentimiento. |
| Derecho de acceso a sus datos | Artículo 15 del RGPD | Tiene derecho a solicitar información sobre si Altaterra trata datos personales relacionados con usted y, de ser así, tiene derecho a solicitar una copia de los datos personales que hemos procesado. |
| Derecho de rectificación | Artículo 16 del RGPD | En cualquier momento, tiene derecho a solicitar la rectificación de cualquier dato personal incorrecto o incompleto que podamos procesar sobre usted. |
| Derecho de supresión | Artículo 17 del RGPD | Tiene derecho a solicitar la eliminación de sus datos personales según la actividad del tratamiento y, en determinadas circunstancias, antes de lo que nos veríamos normalmente obligados para detener el tratamiento. |
| Derecho a la limitación del tratamiento | Artículo 18 del RGPD | Tiene derecho a solicitar la limitación del tratamiento, lo que significa que puede solicitar que Altaterra restrinja el uso de sus datos personales en determinadas circunstancias. |

| Sus derechos | Base legal | Elaboración |
|--|----------------------|--|
| Derecho a la portabilidad de los datos | Artículo 20 del RGPD | Bajo ciertas condiciones, tiene derecho a recibir los datos personales que nos proporcionó en un formato de lectura mecánica. |
| Derecho de oposición | Artículo 21 del RGPD | Si no le satisface la forma en que procesamos los datos personales en Altaterra, puede enviar sus objeciones a dataprotection@altaterra.eu . Si se presenta una reclamación, deberá facilitarse a Altaterra el nombre y los datos de contacto del demandante. |

Si tiene alguna pregunta sobre los datos personales específicos que procesamos o conservamos sobre usted, o si desea ejercer sus derechos, comuníquese con dataprotection@altaterra.eu

Responderemos a su solicitud para ejercer cualquiera de sus derechos en el plazo de un mes, pero tenemos derecho a ampliar este periodo en dos meses. Si ampliamos el plazo de respuesta, le informaremos en el plazo de un mes desde su solicitud.

Si considera que no hemos resuelto la reclamación de forma satisfactoria, puede presentar una reclamación a su Agencia de Protección de Datos local. Puede encontrar los datos de contacto de su Agencia de Protección de Datos nacional en el sitio web del Comité Europeo de Protección de Datos: www.edpb.europa.eu.



Cambios en esta Política de Privacidad de Altaterra

En ocasiones, podemos cambiar esta Política de Privacidad para adaptarnos a las últimas tecnologías, prácticas sectoriales, requisitos normativos u otros fines. En todo momento, publicaremos la versión más reciente en nuestras plataformas digitales. Por tanto, recomendamos leer la Política de Privacidad con regularidad.

Esta Política de Privacidad se actualizó por última vez el: 31/10/2024