

Política de privacidad para el uso del Servicio de Atención al Cliente

A. Responsable del tratamiento

Gracias por su interés en nuestros productos y servicios. La oficina responsable de la atención al cliente y el controlador de datos para el tratamiento de los datos aquí descritos es Volkswagen Group Charging GmbH, Mollstr. 1, 10178 Berlín, Alemania, info@elli.eco, inscrita en el Registro Mercantil del Tribunal de Distrito de Charlottenburg con el número HRB 208967 B ("Volkswagen Group Charging GmbH"). Aquí encontrará información sobre cómo se recogen, procesan y utilizan sus datos en relación con el uso de los servicios de atención al cliente.

B. Tratamiento de datos personales al usar el Servicio de Atención al Cliente

I. Tratamiento de solicitudes y atención al cliente, autoservicio

1. Tratamiento de datos en relación con el tratamiento de solicitudes y atención al cliente

Puede contactar con el Servicio de Atención al Cliente para solicitudes sobre nuestros servicios y aplicaciones digitales o nuestros productos y servicios (por ejemplo, por correo, correo electrónico, formulario de contacto o teléfono). En este contexto, tratamos los datos personales necesarios para responder a su solicitud y para la atención al cliente (nombre, dirección de correo electrónico, dirección, número de teléfono, país e idioma). Es posible que también tratemos datos adicionales para ciertas solicitudes, como los datos del contrato (su número de cliente y de contrato, el consentimiento otorgado), datos del proceso (datos de pedido y de factura), datos de hardware (tipo de dispositivo, fabricante del dispositivo, número de serie del dispositivo), datos de software (por ejemplo, firmware, sistema operativo, versión de la aplicación), datos de uso de sistemas informáticos (registro en servicios, uso de funciones) o datos de pago (información bancaria). Si contacta con nosotros repetidamente, también trataremos la información existente sobre sus solicitudes anteriores.

También tratamos datos personales de solicitudes de terceros, especialmente de la sociedad distribuidora de su país (importador), su concesionario Volkswagen y Volkswagen AG si envía sus solicitudes directamente a terceros o si su solicitud está relacionada con nuestros servicios y productos y solo nosotros podemos tratar dicha solicitud (encontrará información sobre protección de datos de dichos terceros en la declaración sobre protección de datos respectiva).

Si recibimos una solicitud suya que no corresponda al ámbito de la atención al cliente pero sí al ámbito de un tercero, o si no podemos tratar dicha solicitud sin el concurso de un tercero, transmitiremos su solicitud a dicho tercero de manera encriptada en caso de ser necesario para tratar su solicitud y ofrecer la atención al cliente y en el caso de que esto suponga un tratamiento más rápido y sencillo para usted, en su interés legítimo y en el nuestro (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD). Si dicho tercero tiene su sede fuera del Espacio Económico Europeo y/o no se puede descartar el acceso (de lectura) a datos desde países terceros, se debe formalizar un acuerdo de protección de datos basado en las cláusulas tipo de la UE para garantizar una protección suficiente de sus datos personales. Puede descargar las cláusulas tipo de la UE en la URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>.

Cuando usa el Servicio de Atención al Cliente, solo tratamos sus datos personales en la medida en que sea necesario para tratar su solicitud y con el fin de ofrecer atención al cliente (ver artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD) y a menos que se especifique lo contrario en esta declaración sobre protección de datos para funciones o servicios concretos. En este contexto, almacenamos sus datos únicamente durante el tiempo necesario para los fines para los que tratamos sus datos. El periodo de almacenamiento puede comprender desde los tres meses (para solicitudes o reclamaciones sencillas) hasta 10 años (para reclamaciones por daños y perjuicios en combinación con "certificados de producción"). Si se necesitan y se tratan sus datos

para varios fines, una vez cumplido el último fin, sus datos se borran automáticamente o se almacenan de forma anonimizada, lo que impide que sus datos se asocien con usted.

2. Tratamiento de datos en relación con el autoservicio

Si no desea contactar con nosotros directamente, también puede usar nuestro autoservicio. Nuestro autoservicio responde directamente a sus preguntas frecuentes (FAQ) sugiriéndole una respuesta adecuada a la pregunta que escriba en el campo de escritura. No necesita introducir datos personales en nuestro campo de escritura de autoservicio y puede plantear su pregunta de forma anónima. Si incluye datos personales en nuestro campo de escritura de autoservicio, antes de responder a su pregunta borraremos los datos personales en la medida de lo posible, excepto su nombre, el nombre de su ciudad y su calle, por razones técnicas. Para ello, escaneamos sus entradas automáticamente y disfrazamos sistemáticamente las secuencias de números, como los códigos postales y los números de las casas, de modo que sólo podamos distinguir una ciudad o una calle. Así, no podremos relacionar los datos con su persona. Almacenamos una ID de sesión genérica para cada solicitud de cada usuario con fines de control de calidad del autoservicio. Sin embargo, no podemos vincularla a usted. Este tratamiento de datos se basa en nuestro interés legítimo (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD) en ofrecerle el mejor servicio posible y responder las preguntas frecuentes (FAQ). Borraremos todas las entradas de nuestro campo de escritura de autoservicio 100 días después o de acuerdo con los requisitos legales, por ejemplo, una vez que el fin para el que se recogieron deja de ser válido o si la eliminación no contraviene ninguna otra obligación de conservación.

3. Información sobre encargados del tratamiento

Utilizamos proveedores de servicios para ofrecer el Servicio de Atención al Cliente y determinadas funciones. Si los proveedores de servicios tratan datos personales por encargo nuestro, suscribimos con dichos proveedores un acuerdo de tratamiento de datos y acordamos con ellos garantías adecuadas para garantizar la protección de los datos personales. Seleccionamos cuidadosamente nuestros proveedores de servicios. Estos proveedores tratan datos personales exclusivamente con el fin de cumplir sus responsabilidades y están sometidos contractualmente a nuestra dirección, cuentan con medidas organizativas y técnicas para proteger los datos personales y los controlamos regularmente.

Para tratar sus solicitudes, ofrecer atención al cliente y para fines de publicidad, contamos con Volkswagen AG (Alemania), Majorel Berlin GmbH (Alemania), Volkswagen Group Services GmbH (Alemania), Volkswagen Group Services Lda (Portugal) y Salesforce.com EMEA Limited (Reino Unido) como encargados del tratamiento, con servidores de datos dentro de la Unión Europea. Dado que Salesforce tiene su sede en Estados Unidos, no se puede descartar el acceso (de lectura) a los datos desde Estados Unidos. Se ha suscrito un acuerdo tipo de protección de datos en la UE para garantizar una protección suficiente de los datos personales. Puede descargar las cláusulas tipo de la UE en la URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>. Los datos alojados en Europa están protegidos a través del cierre de normas empresariales vinculantes (garantía adecuada de tratamiento de datos en países no europeos).

Para tratar sus solicitudes y para los fines de la Atención al Cliente y analizar de sus datos con el fin de garantizar la calidad y mejorar la Atención al Cliente y nuestros productos y servicios, contamos además con la ayuda de Volkswagen AG (Alemania) como procesador contractual y de Amazon Web Services EMEA SARL (Irlanda) como subprocesador contractual con una nube operada dentro de la Unión Europea. Las grabaciones realizadas con el fin de mejorar la atención al cliente se transcriben usando el software de transcripción "Amazon Transcribe". Dado que AWS tiene su sede en Estados Unidos, no se puede descartar el acceso (de lectura) a los datos desde Estados Unidos. Se ha suscrito un acuerdo tipo de protección de datos en la UE para garantizar una protección suficiente de los datos personales. Puede descargar las cláusulas tipo de la UE en la URL <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087>.

II. Preparación para obtener el consentimiento para recibir publicidad, comunicaciones publicitarias, encuestas de satisfacción

Nuestro agente comprobará, como parte de la atención al cliente, si usted nos ha dado previamente su consentimiento para recibir publicidad utilizando la dirección de correo electrónico que nos ha proporcionado al comprar nuestros productos o suscribirse a nuestros servicios. Si aún no ha otorgado su consentimiento para recibir publicidad, puede prepararlo durante la conversación. Con su consentimiento, (ver la sec. IV), grabaremos su deseo de otorgar el consentimiento por teléfono y le enviaremos un correo electrónico con una invitación para el consentimiento para publicidad directa. Puede otorgar su consentimiento para recibir publicidad personalizada haciendo clic en el enlace del correo electrónico de invitación en un plazo de 30 días (ver artículo 6, apartado 1, letra b del RGPD). Eliminaremos la grabación de su consentimiento después de haber recibido su consentimiento por correo electrónico. Si no nos otorga su consentimiento, eliminaremos su deseo de consentimiento en un máximo de 60 días.

Si ya nos ha dado su consentimiento para recibir publicidad directa (ver artículo 6, apartado 1, letra a del RGPD), nuestro agente puede acercarse a usted y asesorarle sobre nuestros productos y servicios. Para mejorar el acercamiento y el asesoramiento de nuestros agentes, tratamos los datos de su cuenta de usuario y de los servicios asociados, así como los resultados de las segmentaciones. Si está interesado en alguno de los productos o servicios, se registrará su interés y se procesará para enviarle posteriormente publicidad personalizada. Encontrará más información sobre la protección de datos en este contexto de consentimiento para recibir publicidad y enfoques publicitarios en nuestra Política de Privacidad en <https://www.elli.eco/en/privacy>.

Si ya nos ha otorgado su consentimiento para recibir publicidad directa (ver artículo 6, apartado 1, letra a del RGPD), una vez hayamos tratado su solicitud, le enviaremos automáticamente un correo electrónico con un enlace a una encuesta de satisfacción, que podrá usar para contarnos si está satisfecho con nuestra gestión de su solicitud. Si participa en la encuesta de satisfacción, usaremos distintas tecnologías y trataremos los datos de registro absolutamente necesarios (dirección IP, sistema operativo, tipo de navegador web, fecha y hora de la visita) y, en función del tipo de encuesta, cookies y/o enlaces personalizados (ver artículo 6, apartado 1, letra a del RGPD). El uso de enlaces personalizados le permite volver a acceder a su progreso si ha interrumpido su participación en una encuesta de satisfacción y evita que tenga que completar la encuesta varias veces; además, nos permite relacionar datos relevantes (como el país, la edad, el tipo de producto, el asunto) con los datos recogidos en la encuesta (para ello, calculamos de forma anónima métricas y estadísticas segmentadas que no se pueden vincular a su persona a fin de evaluar la calidad de la atención al cliente). Encontrará más información sobre el tipo de encuesta de satisfacción, así como información sobre protección de datos y tratamiento de cookies, en el pie de la página web asociada a la encuesta de satisfacción correspondiente. Borrarnos los datos de sus encuestas de satisfacción después tres años o de acuerdo con los requisitos legales, por ejemplo, una vez el fin para el que se recogieron ya no es válido o si la eliminación no contraviene ninguna otra obligación de conservación.

III. Análisis de solicitudes y encuestas de satisfacción (no se incluyen grabaciones de solicitudes por teléfono)

Si contacta con nosotros para realizar solicitudes sobre nuestras aplicaciones o servicios digitales, pseudonimizamos y analizamos las solicitudes registradas por escrito por el agente con el fin de mejorar la atención al cliente y nuestros productos y servicios. Para fines de pseudonimización, eliminamos todos los identificadores directos (como nombre, número de identificación del vehículo, ID de usuario) y mantenemos identificadores (pseudónimos) que no se pueden rastrear a su persona. Esto nos permite analizar (mediante, por ejemplo, reconocimiento del idioma, análisis sintáctico, análisis semántico), categorizar y clasificar (por ejemplo, asignación de áreas temáticas, clasificación basada en sentimientos) el texto de solicitudes pseudonimizadas y calcular métricas y estadísticas anónimas.

Este tratamiento de datos se realiza sobre la base de nuestro interés legítimo en mejorar nuestra publicidad, la atención al cliente y nuestros productos y servicios (ver artículo 6, apartado 1, letra f del RGPD). Borrarnos los datos de análisis y segmentación después tres años (para mejorar nuestra publicidad y nuestra atención al cliente) o cinco años (para mejorar nuestros productos y servicios) o de acuerdo con los requisitos legales, por ejemplo, una vez el fin para el que se recogieron ya no es válido o si la eliminación no contraviene ninguna otra obligación de conservación.

IV. Grabación y análisis de solicitudes por teléfono y encuestas de satisfacción

Si contacta con nosotros por teléfono para plantearnos preguntas sobre nuestras aplicaciones y servicios digitales, antes de empezar la conversación, puede dar su consentimiento para que la llamada se grabe, con el objetivo de realizar un control de calidad y mejorar la atención al cliente y los productos y servicios, siguiendo los mensajes en secuencia y dando la instrucción o pulsando el botón correspondientes en su teléfono (ver artículo 6, apartado 1, letra a del RGPD). Puede revocar su consentimiento expreso a la grabación de la conversación en cualquier momento informando al agente durante la misma o bien enviando un correo electrónico a privacy@elli.eco.

Si ha otorgado su consentimiento expreso para grabar una o varias conversaciones, grabaremos y transcribiremos su conversación y vincularemos la grabación a grabaciones existentes de conversaciones anteriores con el fin de controlar la calidad de nuestra atención al cliente, además de mejorar su calidad y la de nuestros productos y servicios (por ejemplo, con una solicitud registrada por escrito por el agente para mejorar las transcripciones en caso de que haya grabaciones difíciles de entender o con el resultado de una encuesta de satisfacción para mejorar la interpretación de su satisfacción con nuestra atención al cliente).

Para controlar la calidad de nuestra atención al cliente, analizamos las grabaciones directamente en forma de texto (mediante, por ejemplo, reconocimiento del lenguaje, análisis sintáctico, análisis semántico) y las categorizamos y clasificamos (por ejemplo, asignación de áreas temáticas, clasificación basada en sentimientos). Este análisis nos permite sacar conclusiones sobre cuestiones como la duración, el contenido y la actividad de la conversación y su satisfacción con la atención al cliente. Esto nos permite identificar y usar asuntos relacionados con los clientes para informes y sesiones de formación con nuestros agentes (por ejemplo, asegurado que se cumplen las directrices, comunicando directrices basadas en ejemplos prácticos). Eliminamos o anonimizamos sus datos de análisis de grabaciones después de 30 días eliminando todos los identificadores y distorsionando la voz en la grabación de modo que no se pueda identificar a su persona.

Con el fin de mejorar nuestro servicio de atención al cliente y nuestros productos y servicios, seudonimizamos y transcribimos las grabaciones en un plazo de 30 días y eliminamos todos los identificadores directos (por ejemplo, nombre, correo electrónico, identificadores de usuario) y aplicamos una distorsión de voz a la grabación. Aun así, mantenemos un identificador generado aleatoriamente (pseudónimo) que se puede rastrear y vincular indirectamente a su Volkswagen ID para vincular esa grabación con grabaciones futuras. Después de la pseudonimización, analizamos las grabaciones en forma de texto (mediante, por ejemplo, reconocimiento del lenguaje, análisis sintáctico, análisis semántico) y las categorizamos y clasificamos (por ejemplo, asignación de áreas temáticas, clasificación basada en sentimientos). Este análisis nos permite sacar conclusiones sobre cuestiones como la duración, el contenido y la actividad de la conversación y su satisfacción con la atención al cliente e identificar problemas implícitos y explícitos con el uso de nuestros productos y servicios. Esto nos permite mejorar nuestros procesos y tecnologías de atención al cliente y desarrollar las directrices para nuestros agentes o el reconocimiento del lenguaje, por ejemplo, así como mejorar nuestros productos y servicios, eliminar errores en la transferencia de datos entre el vehículo y el teléfono móvil al usar una de nuestras aplicaciones, por ejemplo, o para que dicha aplicación sea más fácil de usar. Borraremos sus grabaciones pseudonimizadas después tres años o de acuerdo con los requisitos legales, por ejemplo, una vez el fin para el que se recogieron ya no es válido o si la eliminación no contraviene ninguna otra obligación de conservación.

C. Sus derechos

Puedes ejercer los siguientes derechos frente a Volkswagen Group Charging GmbH en cualquier momento de forma gratuita. Encontrará información adicional sobre el ejercicio de sus derechos en la sección D.

Derecho de acceso: Tiene derecho a recibir información sobre el tratamiento de sus datos personales (artículo 15 del RGPD).

Derecho de rectificación: Tiene derecho a exigirnos la rectificación de sus datos personales incorrectos o incompletos (artículo 16 del RGPD).

Derecho de supresión: Tiene derecho a solicitar que se supriman sus datos si se cumplen los requisitos especificados en el artículo 17 del RGPD. Según dicho artículo, podrá, por ejemplo, solicitar que se supriman sus datos siempre y cuando ya no sean necesarios para los fines para los que se recogieron. Además, podrá solicitar la supresión de sus datos si nosotros los tratamos sobre la base de su consentimiento y usted revoca dicho consentimiento.

Derecho a la limitación del tratamiento: Tiene derecho a solicitar la limitación del tratamiento de sus datos cuando se cumplan los requisitos estipulados en el artículo 18 del RGPD. Este sería el caso, p. ej., si impugna la exactitud de sus datos. En tal caso, podrá solicitar que se limite el tratamiento durante el tiempo que se tarde en comprobar si los datos personales son correctos.

Derecho de oposición: Si el tratamiento está basado en intereses legítimos imperiosos, tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos. La oposición es aceptable si el tratamiento se realiza en interés público o sobre la base de un interés justificado de Volkswagen Group Charging GmbH o de un tercero. En caso de oposición, le rogamos que nos indique las razones para oponerse al tratamiento de datos.

Además, también tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos para fines de publicidad directa. También se aplica a la elaboración de perfiles, en la medida en que esté relacionada con la publicidad directa.

Derecho a la portabilidad de los datos: Si el tratamiento de los datos viene dado por un consentimiento o un cumplimiento contractual y, además, se realiza de forma automatizada, usted tiene derecho a recibir sus datos en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transferirlos a otro responsable del tratamiento.

Derecho de revocación: Siempre que el tratamiento de los datos esté basado en un consentimiento, tiene derecho a revocar su consentimiento con efecto futuro, en todo momento y gratuitamente.

Derecho a presentar una reclamación: Además, tiene derecho a presentar una reclamación sobre el tratamiento que hacemos de sus datos ante una autoridad de control (por ejemplo, el delegado de protección de datos de Berlín).

D. Direcciones de contacto

Direcciones de contacto para ejercer sus derechos

Para ejercer sus derechos y obtener más información, póngase en contacto con privacy@elli.eco por correo electrónico o escriba al responsable de protección de datos de Volkswagen Group Charging GmbH, Mollstraße 1, 10178 Berlín.

Delegado de protección de datos

Nuestro delegado de protección de datos es su interlocutor para asuntos relacionados con la protección de datos:

Delegado de protección de datos de Volkswagen Group Charging GmbH,

Mollstr. 1, 10178 Berlín, Alemania,

Correo electrónico: privacy@elli.eco