

POLITICA DE PRIVACIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

FERRERO IBÉRICA, S.A., con domicilio social en WTC Almeda Park, Plaça de la Pau s/n, Edificio 2, 3ª planta. 08940 Cornellà de Llobregat (Barcelona) España y C.I.F.: A-58536111, (en adelante, la “Compañía” o “Ferrero”), en calidad de responsable del tratamiento de conformidad con los artículos 13 y 14 del Reglamento General de Protección de Datos 2016/679, según corresponda, 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 (en adelante “RGPD”).

1. Tipo de datos personales

Los datos personales facilitados por usted en nuestro Servicio de Atención al Consumidor, incluidos sus nombres y apellidos, fecha de nacimiento, número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección postal (si se requiere) y los detalles facilitados por usted para describir el problema que nos comunica (si se requiere), serán tratados por Ferrero de conformidad con el RGPD y con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (“LOPDGDD”), incluidas las decisiones (si las hubiera) de la Agencia Española de Protección de Datos.

Los datos personales de terceros sólo podrán facilitarse si usted tiene derecho a hacerlo por su condición de tutor legal, representante legal o por consentimiento expreso de la persona a la que se refieren dichos datos. En este sentido, Usted será el único responsable de dicha provisión y así lo reconoce.

2. Finalidad del tratamiento y base jurídica

Ferrero tratará los datos facilitados por usted en el ejercicio de su actividad y con las finalidades principales de:

- a) dar respuesta a sus preguntas de carácter genérico y/o;
- b) gestionar los asuntos que usted comunique a Ferrero a través del canal del Servicio de Atención al Consumidor;
- c) defender los intereses propios de Ferrero.

Además, los datos se tratarán para cumplir con las obligaciones establecidas por la ley (incluyendo, sin limitación, las obligaciones derivadas de la normativa de salud y seguridad, para la gestión de litigios (si existen), para fines de información interna del grupo, para fines de auditoría interna (seguridad, productividad, calidad de los servicios), para fines de control de gestión o, para fines de certificación.

Asimismo, Ferrero podrá tratar sus datos para realizar las valoraciones recurrentes sobre el cumplimiento de los requisitos éticos y legales establecidos por Ferrero en su Código Ético.

En el caso en el que usted formule alguna pregunta de carácter genérico a la Compañía, trataremos sus datos para proporcionarle una respuesta basada en su consentimiento, implícito en la clara acción afirmativa relativa a la formulación de las propias preguntas.

El tratamiento de los datos personales para todas las demás finalidades enumeradas no requiere su consentimiento, ya que la Compañía está autorizada a acogerse a otro tipo de bases legitimadoras previstas como el tratamiento para el cumplimiento de una obligación legal aplicable y el tratamiento para la satisfacción de intereses legítimos, siempre que, dichos intereses no prevalezcan los derechos y libertades del interesado (letras c) y f) del artículo 6.1 del RGPD y 8.1 de la LOPDGDD).

3. Naturaleza de la recogida de los datos personales y métodos de tratamiento

En la mayoría de los casos, a excepción de las preguntas básicas formuladas durante la llamada telefónica a nuestros operadores del Servicio de Atención al Consumidor, la recopilación de datos personales relativos a los interesados es un requisito fundamental, de lo contrario, nos resultará imposible proporcionar una respuesta a cualquier consulta por su parte.

Los datos serán tratados por Ferrero, y por aquellos a los que Ferrero encargue el tratamiento de sus datos personales, principalmente mediante sistemas electrónicos o manuales y de acuerdo con los principios de imparcialidad, integridad y transparencia que exige el RGPD, la LOPDGDD y cualquier otra legislación aplicable en materia de protección de datos, preservando al mismo tiempo la privacidad de los interesados mediante la aplicación de medidas técnicas y organizativas que garanticen un nivel de seguridad adecuado (incluyendo, sin limitación, la prevención del acceso de personas no autorizadas -a menos que dicho acceso sea exigido por las leyes aplicables- o garantizando el restablecimiento del acceso a los datos tras accidentes materiales o técnicos).

4. Almacenamiento y conservación de los datos personales

Los datos serán almacenados en cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades antes mencionadas, siendo éste un periodo de:

- 12 meses en caso de consultas no relacionadas con la calidad de nuestros productos (*por ejemplo, disponibilidad de un determinado producto en una determinada ciudad*);
- 24 meses en caso de consultas relacionadas con la calidad de nuestro producto (*por ejemplo, quejas sobre la temperatura de un determinado producto comprado en un determinado supermercado*);
- 10 años en caso de notificación de incidentes (*por ejemplo, alergia o cualquier otra reacción adversa tras el consumo de un determinado producto*).

5. Divulgación, difusión y transferencia de datos

Sin perjuicio del deber de comunicación para el cumplimiento de las obligaciones legales o contractuales, los datos podrán ser comunicados a asesores fiscales o jurídicos, a colaboradores de Ferrero, a entidades gubernamentales o a otras entidades públicas si así se requiere en el marco de licitaciones, así como a aquellas personas que estén autorizadas por ley a recibir dichos datos, a autoridades judiciales españolas o extranjeras o a otras autoridades públicas para el cumplimiento de las obligaciones legales, o para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de un contrato, incluso a efectos de defensa ante los Tribunales. Los datos de contacto también podrán ser comunicados de forma ocasional y por motivos puntuales a proveedores de Ferrero, incluso -sin limitarse a ello- si resulta necesario colaborar con alguna de estas personas para la prestación de servicios.

Asimismo, los datos también podrán ser tratados por el personal encargado de la gestión de los contratos y servicios dentro de Ferrero. Para la realización de determinados servicios que impliquen la necesidad de tratamiento de datos personales, Ferrero también podrá recurrir a terceros. Los datos también podrán ser comunicados a otras empresas pertenecientes al "Grupo Ferrero" - es decir, a la Compañía y a cualquier otra empresa que, directa o indirectamente, sea propiedad y/o esté controlada en cualquier momento por Ferrero o que tenga una propiedad y/o control común con ella - si es necesario para la coordinación y el control del Grupo Ferrero. Estas empresas operarán como encargados del tratamiento de datos en cumplimiento de las instrucciones específicas y adecuadas por parte de la Compañía en relación con los métodos de tratamiento y las medidas de seguridad, tal como se especifica en acuerdos específicos. Tanto el personal mencionado anteriormente como los terceros encargados del tratamiento han asumido una obligación de confidencialidad o están sujetos a una obligación legal de confidencialidad adecuada.

Ferrero dispone de una lista completa y actualizada de las empresas que actúan como encargadas del tratamiento de datos que el interesado podrá solicitar esta información previa solicitud a nuestro Departamento de Protección de Datos escribiendo a la siguiente dirección:

- Privacy.es@ferrero.com.

Como norma general, los datos no se transferirán fuera del territorio de la Unión Europea. No obstante, en caso de que sea necesario transferir los datos a países fuera del Espacio Económico Europeo, Ferrero se compromete a garantizar un nivel de garantía de protección y conservación adecuadas, también mediante la celebración de acuerdos específicos, adecuado a las leyes aplicables, mediante la celebración de cláusulas contractuales tipo.

Una copia de los compromisos asumidos por los terceros mediante cualquier cláusula de este tipo, así como la lista de los países fuera del Espacio Económico Europeo a los que se han transferido los datos personales (si procede) están disponibles previa solicitud a nuestro Departamento de Privacidad escribiendo a privacy@ferrero.com.

6. Derechos de los interesados

Ud. tiene derecho a obtener información sobre el tratamiento que Ferrero realiza sobre sus datos personales. En concreto:

- El usuario tiene **derecho a acceder** a sus datos personales para conocer qué datos personales estamos tratando que le conciernen, así como a **solicitar la rectificación** de los datos inexactos o, en su caso, **solicitar su supresión** cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.
- En determinadas circunstancias, el usuario podrá **solicitar la limitación del tratamiento de sus datos**, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, el usuario **podrá oponerse al tratamiento de sus datos**. Ferrero dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- El usuario tendrá derecho a **la portabilidad**, es decir, a que los datos personales que hubiera facilitado se transmitan directamente a otro responsable en formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, cuando técnicamente fuera posible.
- **Retirar** el consentimiento previamente otorgado, si lo hubiera, sin perjuicio de la legalidad del tratamiento basado en dicho consentimiento.
- **Presentar una reclamación** ante la autoridad local de protección de datos de la UE o ante la autoridad de protección de datos de España (AEPD en <https://sedeagpd.gob.es/sede-electronica-web/vistas/formNuevaReclamacion/solicitudReclamacion.jsf>), si considera que la Compañía ha tratado su información de forma ilegal.

Para ejercer sus derechos, así como para solicitar cualquier información adicional sobre el tratamiento de sus datos por parte de Ferrero, envíe un correo electrónico a nuestro Departamento de Privacidad a la siguiente dirección: privacy.es@ferrero.com.

7. Modificaciones

Esta Política de Privacidad entró en vigor el 10 de febrero de 2021.

Ferrero se reserva el derecho a modificar parcial o totalmente esta Política, o simplemente a actualizar su contenido, por ejemplo, como consecuencia de cambios en la legislación aplicable. Ferrero le informará de dichos cambios tan pronto como se introduzcan, y serán vinculantes una vez que se le comuniquen.