

La versión original de esta Política de Privacidad fue redactada en inglés antes de ser traducida a otros idiomas. Estas traducciones realizadas internamente se proporcionan únicamente como cortesía y no tienen valor legal.

Política de Privacidad

1. Información general sobre el tratamiento de datos personales

(1) Proteger sus datos personales (“**Datos**”) es especialmente importante para nosotros. Por lo tanto, deseamos informarle en detalle sobre qué Datos se procesan cuando usa nuestros sitios web y servicios (“**Actividades de Tratamiento de Datos**”).

(2) De acuerdo con el Art. 4 Núm. 7 del Reglamento General de Protección de Datos (“**GDPR**”), el responsable del tratamiento es

CA Customer Alliance GmbH
Ullsteinstr. 130 | Turm B
12109 Berlin
Teléfono: +49 (0)30 762 890 00
Correo electrónico: info@customer-alliance.com

(en adelante: “**Customer Alliance**”). Puede encontrar información más detallada en nuestro pie de imprenta.

(3) Puede contactar a nuestro oficial de protección de datos en dataprotection@customer-alliance.com o por correo escrito a nuestra dirección con la adición “der Datenschutzbeauftragte”.



2. Actividades de tratamiento de datos al visitar nuestros sitios web

(1) Si utiliza nuestros sitios web solo con fines informativos, es decir, si no se registra, deja calificaciones o nos proporciona información de otro modo, solo recopilamos los datos personales que su navegador transmite a nuestro servidor. Si desea ver nuestros sitios web, recopilamos los siguientes Datos, que son técnicamente necesarios para que podamos mostrarle nuestros sitios web y garantizar la estabilidad y seguridad:

- Dirección IP,
- Fecha y hora de la solicitud,
- Diferencia horaria con respecto a la hora media de Greenwich (GMT),
- Contenido de la solicitud (sitio/página específica),
- Estado de acceso/código de estado HTTP,
- Cantidad de datos transferidos,
- Sitio web del que proviene la solicitud,
- Navegador,
- Archivos de registro del servidor,
- Sistema operativo y su interfaz,
- Idioma y versión del software del navegador.

(2) La base legal es el Art. 6, Párrafo 1, Oración 1, letra f del GDPR y los Datos se guardan solo durante la duración de su visita.

3. Actividades de tratamiento de datos mediante el uso de cookies y herramientas de seguimiento

(1) Además de los Datos mencionados anteriormente, se guardan cookies en su dispositivo cuando usa nuestros sitios web. Las cookies son pequeños archivos de texto que se guardan en su disco duro en asociación con el navegador que está utilizando y a través del cual se nos envía información. Las cookies no pueden usarse para lanzar programas ni para transferir virus a su dispositivo. Sirven para hacer que su experiencia en internet sea más amigable y efectiva. La base legal es el Art. 6, Párrafo 1, Oración 1, letra f del GDPR.

(2) Puede configurar la configuración de su navegador para que se ajuste a sus preferencias, por ejemplo, rechazando aceptar cookies. Señalamos que es posible que no pueda utilizar todas las funciones y características de nuestros sitios web.

3.1. Cookies creadas por Customer Alliance

(1) Nuestros sitios web utilizan cookies transitorias y cookies persistentes:

(a) Las cookies transitorias se eliminan automáticamente cuando cierra su navegador o cuando cierra sesión. Incluyen cookies de sesión. Las cookies de sesión guardan un ID de sesión mediante el cual se pueden asignar diferentes consultas de su navegador a la misma sesión. Esto permite que su dispositivo sea reconocido cuando regrese a nuestro sitio web. Las cookies de sesión se eliminan cuando cierra sesión.

(b) Las cookies persistentes se eliminan automáticamente después de un período de tiempo predeterminado que puede diferir de cookie a cookie. Puede eliminar las cookies en la configuración de seguridad de su navegador en cualquier momento.

- (2) Utilizamos cookies para identificarlo en visitas posteriores a nuestros sitios web, en el caso de que tenga una cuenta con nosotros. De lo contrario, tendría que iniciar sesión nuevamente cada vez que visite nuestros sitios web.

3.2. Google Analytics

- (1) Utilizamos Google Analytics, un servicio de análisis web proporcionado por Google Inc. ("Google"). Google Analytics también utiliza cookies. La información generada por la cookie sobre su uso de nuestros sitios web generalmente se transmite y se almacena en un servidor de Google en EE. UU.
- (2) Si la anonimización de IP está activada, Google acorta su dirección IP dentro de los estados miembros de la Unión Europea y otros participantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo. Solo en casos excepcionales se transmite la dirección IP completa a un servidor de Google en EE. UU. y se acorta allí. La anonimización de IP está activada en nuestro servicio web. A petición nuestra, Google utilizará esta información para analizar el uso de nuestros sitios web, compilar informes de actividad y proporcionarnos otros servicios relacionados con el uso de nuestros sitios web e internet.
- (3) Según Google, la dirección IP que su navegador pasa a Google Analytics no se combina con otros datos de Google. Puede evitar que se guarden cookies cambiando la configuración correspondiente en su software de navegador (ver No. 2.2, Párrafo 3). Además, puede evitar que Google capture y procese posteriormente los Datos generados por la cookie y que se refieren a su uso (incluida su dirección IP) descargando e instalando el complemento de navegador disponible en el siguiente enlace: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=es>.

3.3. HubSpot

- (1) Su información de contacto, así como otra información que nos proporcione, se procesan en los servidores de nuestro proveedor de servicios HubSpot. Nos reservamos el derecho de utilizar esta información para contactar a los visitantes de nuestros sitios web por correo o teléfono y determinar cuáles de los servicios que proporciona nuestra empresa son de su interés.
- (2) HubSpot es una empresa de software de EE. UU. con una sucursal en Irlanda. Contacto: HubSpot, One Dockland Central, Dublin 1, Irlanda, teléfono: +353 1 5187500.

- (3) Si utiliza nuestro formulario de contacto, registramos, a través de HubSpot, los datos que nos proporcione. Solo se procesan los Datos personales que proporcione durante el registro y la interacción. Estos Datos incluyen, en particular, su información de contacto, como su nombre, dirección de correo electrónico, nombre de la empresa, dirección y número de teléfono. Sus Datos personales también incluyen otra información relacionada con usted que está disponible públicamente en internet y que HubSpot agrega.
- (4) Además, también utilizamos HubSpot para registrar información de navegación con el fin de analizar y mejorar el uso de nuestros servicios web. Esto concierne a Datos que se refieren a su computadora y su visita a nuestro sitio web, en particular su dirección IP, su ubicación, el navegador que está utilizando, la duración de su visita y las páginas que abre.
- (5) También utilizamos cookies en relación con HubSpot. Las cookies notifican al servidor que ha regresado a una página específica. La información previamente proporcionada puede ser recuperada, y puede utilizar la función que se ha puesto a su disposición nuevamente.

3.4. Calendly

Utilizamos Calendly.com, un servicio proporcionado por Calendly Inc., 1315 Peachtree St NE, Atlanta, GA 30309, EE. UU., para programar citas en línea. Este sitio proporciona una plataforma externa para programar citas. La programación de citas está integrada en el código fuente de nuestro sitio web a través de un script. Al usar el programador de citas, usted utiliza automáticamente los servicios de Calendly.com. Los Datos transmitidos allí sirven para fines de seguridad y documentación. Los Datos recopilados incluyen: nombre, dirección IP en el momento en que se programa la cita, fecha y hora programadas. Estos Datos no se comparten con terceros y solo se utilizan para administrar y organizar las citas y para estadísticas internas. Al utilizar el programador de citas, usted confirma que está de acuerdo con esto. Puede encontrar más información sobre Calendly.com [aquí](#).

3.5. Facebook, Custom Audiences y Servicios de Marketing de Facebook

- (1) Dentro de nuestra oferta en línea, debido a nuestros intereses legítimos en el análisis, optimización y operación económica de nuestra oferta en línea y para estos fines, utilizamos el llamado "Facebook-Pixel" de la red social Facebook, que es operado por Facebook Inc., 1 Hacker Way, Menlo Park, CA 94025, EE. UU., o, si es residente de la UE, Facebook Ireland Ltd, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublín 2, Irlanda ("**Facebook**").

- (2) Facebook está certificado bajo el marco del Escudo de Privacidad y garantiza la adherencia a la ley de protección de datos europea (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt0000000GnywAAC&status=Active>).
- (3) Por un lado, el Facebook-Pixel permite a Facebook identificar a los usuarios de nuestros servicios en línea como el grupo objetivo para la visualización de anuncios (los llamados “Facebook-Ads”). En consecuencia, usamos el Facebook-Pixel para asegurarnos, en la medida de lo posible, de que los Facebook-Ads que hemos colocado solo se muestren a aquellos usuarios de Facebook que hayan expresado interés en nuestros servicios en línea o que presenten ciertos criterios o atributos (por ejemplo, intereses en ciertos temas o productos determinados según las páginas web que el usuario ha visitado) que transmitimos a Facebook (los llamados “Custom Audiences”). Al usar el Facebook-Pixel, también pretendemos asegurarnos de que nuestros Facebook-Ads correspondan a los intereses potenciales de los usuarios y no resulten perturbadores, molestos o irritantes. Además, usar el Facebook-Pixel nos ayuda a entender la efectividad de los Facebook-Ads con fines de investigación estadística y de mercado, ya que podemos ver si los usuarios son dirigidos a nuestro sitio web después de hacer clic en un Facebook-Ad (la llamada “Conversión”).
- (4) El Facebook-Pixel se integra inmediatamente cuando se abre una de nuestras páginas web y puede almacenar una cookie en su dispositivo. Si posteriormente inicia sesión en Facebook o visita Facebook mientras está conectado, su visita a nuestro servicio en línea se asigna a su perfil. Los Datos recopilados que se refieren a usted son anónimos para nosotros y, por lo tanto, no nos permiten inferir la identidad de los usuarios. Sin embargo, los Datos son almacenados y procesados por Facebook, de modo que podrían vincularse al perfil del usuario respectivo y ser utilizados por Facebook o para nuestros propios fines de investigación de mercado y publicidad. En caso de que debamos transferir Datos a Facebook para fines de coincidencia, dichos Datos son encriptados localmente por el navegador y solo entonces son transferidos a Facebook a través de una conexión https segura. Esto se hace únicamente con el propósito de hacer una comparación con los Datos que igualmente han sido encriptados por Facebook.
- (5) Facebook procesa los Datos de acuerdo con la Política de Uso de Datos de Facebook. La información general correspondiente sobre la visualización de anuncios de Facebook se encuentra en la Política de Uso de Datos de Facebook: <https://www.facebook.com/policy.php>. Información especial y detalles sobre el Facebook-Pixel y cómo funciona se pueden encontrar en la sección de ayuda de Facebook: <https://www.facebook.com/business/help/651294705016616>.

- (6) Puede optar por no permitir que sus Datos sean recopilados por el Facebook-Pixel y utilizados para mostrar anuncios de Facebook. Para personalizar qué tipos de anuncios se muestran dentro de Facebook, puede abrir la página correspondiente proporcionada por Facebook y seguir las instrucciones para configurar la publicidad basada en el uso: <https://www.facebook.com/settings?tab=ads>. Estos ajustes se aplican independientemente de las plataformas, es decir, se aplican para todos los dispositivos, como computadoras de escritorio o dispositivos móviles.
- (7) Puede optar por no utilizar cookies para la medición de alcance y con fines promocionales a través de la página de desactivación de la Network Advertising Initiative (<http://optout.networkadvertising.org/>) y adicionalmente en el sitio web de EE. UU. (<http://www.aboutads.info/choices>) o en el sitio web europeo (<http://www.youronlinechoices.com/uk/your-ad-choices/>).

3.6. Seguimiento de Conversiones de LinkedIn

Utilizamos la herramienta de retargeting “Seguimiento de Conversiones de LinkedIn” proporcionada por LinkedIn Ireland, Wilton Plaza, Wilton Place, Dublín 2, Irlanda (“**LinkedIn**”). Para este propósito, nuestros sitios web integran la etiqueta LinkedIn Insight, que permite a LinkedIn recopilar datos estadísticos seudónimos sobre tu visita y uso de nuestro sitio web, y proporcionarnos estadísticas agregadas sobre esta base. Además, esta información se utiliza para mostrarte ofertas y recomendaciones específicas y relevantes, después de que te hayas informado en el sitio web sobre ciertos servicios, información y ofertas. La información relevante se almacena en una cookie. Puedes evitar que las cookies se almacenen realizando un ajuste correspondiente en la configuración de tu navegador. Más información también se puede encontrar en la política de privacidad de LinkedIn (<https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>).

4. Actividades de tratamiento de datos cuando nos contacta

Cuando te contactas con nosotros a través de correo electrónico, teléfono o un formulario de contacto, procesamos los datos que proporcionas (por ejemplo, dirección de correo electrónico, nombre y/o número de teléfono) para responder a tus preguntas o para procesar tus solicitudes. Los datos que proporcionas pueden ser almacenados en nuestro Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente o en una organización de consultas comparable. El consentimiento que das en el curso de contactarnos proporciona la base legal para tales actividades de procesamiento de datos (Art. 6, Párrafo 1, lit. b) GDPR).

5. Actividades de tratamiento de datos en el contexto de dejar, analizar y presentar opiniones

5.1. Solicitudes de comentarios

(1) Cuando Customer Alliance te solicita dejar una reseña, los datos que Customer Alliance procesa provienen de un socio contractual de Customer Alliance que actualmente te está proporcionando servicios y que te proporcionó servicios inmediatamente antes de que Customer Alliance te contactara. Con el propósito de solicitar retroalimentación, Customer Alliance tiene acceso a tus datos maestros y de contacto, así como a información general relevante para la prestación de servicios, que se procesan para las solicitudes de retroalimentación.

(2) La base legal es el Art. 6, Párrafo 1, Sentencia 1, lit. f. del GDPR. Necesitamos estos datos para solicitar retroalimentación.

5.2. Dejar opiniones

Si dejas una reseña, Customer Alliance procesa el nombre, edad, género y tipo de viaje, en la medida en que proporciones dicha información, junto con la dirección IP, el tipo de navegador, la versión del navegador y el tipo y modelo del dispositivo utilizado, con el fin de generar y procesar una reseña. La base legal está proporcionada por el Art. 6, Párrafo 1, Sentencia 1, lit. b. y f. del GDPR.

5.3. Análisis y presentación de opiniones

El análisis y la presentación de reseñas pueden contener información relacionada con el revisor (por ejemplo, edad, foto de perfil o tipo de viaje) y la fuente de la reseña. Los datos agregados se obtienen tanto de fuentes propias como de fuentes accesibles públicamente. La base legal está proporcionada por el Art. 6, Párrafo 1, Sentencia 1, lit. f. del GDPR. Esto nos permite mejorar la calidad de las reseñas.

6. Actividades de tratamiento de datos durante la ejecución del contrato

(1) Si te registras con nosotros y creas y utilizas una cuenta de usuario, procesamos tus datos maestros, de contacto y de pago, así como tus datos de comunicación, acceso y contrato para cumplir, procesar y facturar los servicios contractuales. Tus datos maestros, de contacto y de pago son necesarios para la conclusión del contrato. Sin ellos, el contrato no puede ser concluido. Para el propósito mencionado, tus datos pueden ser transferidos a proveedores de servicios que nos apoyan en nuestro negocio y que, por supuesto, hemos seleccionado con el máximo cuidado y diligencia. Dichos proveedores de servicios incluyen, en particular, proveedores de servicios técnicos que nos apoyan en la prestación de nuestros servicios.

(2) La relación contractual existente constituye la base legal (Art. 6, Párrafo 1, Sentencia 1, lit. b. del GDPR).

7. Otras actividades de tratamiento de datos

(1) Si has dado tu consentimiento para recibir nuestras promociones (boletines, SMS, correo electrónico, por correo postal, etc.), utilizaremos tus datos personales para informarte de nuestras ofertas a través de los respectivos medios de comunicación. Si has aceptado ser contactado de manera promocional por terceros, cedemos los datos necesarios a estos terceros para permitirles informarte de sus ofertas. Puedes retirar tu consentimiento para ser contactado de manera promocional en cualquier momento.

(2) Nos reservamos el derecho de utilizar tus datos para contactarte en caso de que nuestros servicios sufran o hayan sufrido cambios o desarrollos importantes.

8. Sus derechos

(1) Tiene los siguientes derechos en relación con nosotros respecto a los datos personales que le conciernen:

- Derecho de acceso (Art. 15 GDPR),
- Derecho a la rectificación y eliminación (Art. 16 and 17 GDPR),
- Derecho a la restricción del procesamiento (Art. 18 GDPR),
- Derecho a oponerse al procesamiento (Art. 21 GDPR),
- Derecho a la portabilidad de los datos (Art. 20 GDPR).

(2) Además, tiene derecho a presentar una queja ante una autoridad supervisora de protección de datos sobre el procesamiento de sus datos por nuestra parte.

(3) Queremos señalar que cualquier posible consentimiento que haya dado en relación con la protección de datos puede ser revocado en cualquier momento, con efecto inmediato. Lo mismo se aplica cuando haya dado su consentimiento para ser contactado de manera promocional. Para hacerlo, por favor contáctenos informalmente a través del correo electrónico: info@customer-alliance.com. Dicha revocación puede resultar en que nuestros servicios ya no estén disponibles en absoluto, o solo con restricciones.

9. Eliminación de datos, período de almacenamiento

(1) Los datos que almacenamos se eliminarán tan pronto como ya no sean necesarios para el propósito para el cual se están almacenando y la ley no prescriba un deber legal para

que los datos se conserven. En caso de que los datos del usuario no se eliminen porque aún se requieren por otros motivos legalmente admisibles, su procesamiento se limitará. Esto significa que los datos se bloquearán y no se procesarán para otros fines. Esto aplica, por ejemplo, para los datos del usuario que deben mantenerse por razones relacionadas con el derecho comercial o tributario.

- (2) De acuerdo con las disposiciones legales pertinentes, dichos datos se almacenarán durante 6 años de conformidad con el párrafo 1 del artículo 257 del Código de Comercio alemán (libros comerciales, inventarios, balances de apertura, estados financieros anuales, cartas comerciales, registros contables, etc.) y 10 años de acuerdo con el párrafo 1 del artículo 147 del Código Fiscal alemán (cuentas, registros, informes de situación, registros contables, cartas comerciales o empresariales, documentos relevantes para la tributación, etc.).

10. Transmisión de datos a terceros y proveedores externos

- (1) Los datos solo se transmiten a terceros de acuerdo con las disposiciones legales aplicables. Solo transmitimos datos de usuario a terceros si, por ejemplo, es necesario para fines contractuales de acuerdo con el Artículo 6, párrafo 1, letra b del RGPD o en base a intereses legítimos en una operación comercial económica y efectiva en el sentido del Artículo 6, párrafo 1, letra f del RGPD.
- (2) En caso de que empleemos subcontratistas para proporcionar nuestros servicios, tomaremos precauciones legales adecuadas y medidas técnicas y organizativas correspondientes para garantizar que sus datos personales estén protegidos de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.
- (3) En caso de que se utilicen contenidos, herramientas u otros medios de terceros (en adelante, "proveedores externos") en el marco de esta declaración de privacidad y las sedes registradas de esos proveedores externos se encuentren en un tercer país, se debe asumir que los datos se transfieren a los países en los que los proveedores externos tienen sus sedes registradas. Los terceros países se entienden como aquellos países en los que el RGPD no constituye derecho directamente aplicable, es decir, en general, países fuera de la UE o del Espacio Económico Europeo. Los datos solo se transfieren a terceros países si se garantiza un nivel adecuado de protección de datos, el usuario ha dado su consentimiento explícito o la ley proporciona otra forma de permiso para dicha transferencia.

11. Disposiciones finales

- (1) Empleamos medidas de seguridad técnicas y organizativas para proteger los datos que hemos recopilado, especialmente contra la manipulación accidental o deliberada, pérdida, destrucción o acceso por parte de personas no autorizadas. Nuestras medidas de seguridad están sujetas a mejora continua de acuerdo con los avances tecnológicos y el desarrollo.

- (2) Dado el constante avance tecnológico en nuestros servicios, actualizaremos nuestra política de privacidad periódicamente. Cuando los cambios en nuestra política de privacidad no afecten el uso de los datos de la cuenta de usuario que ya tenemos, la política de privacidad actualizada entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación en nuestro sitio web. Los cambios en nuestra política de privacidad que afecten nuestro uso de datos que ya han sido recopilados y almacenados solo serán permitidos si son razonables y pueden ser razonablemente esperados de usted. En tales casos, se le informará a tiempo por correo electrónico, en nuestros sitios web, en nuestra aplicación o a través de otros medios. Tiene derecho a objetar la nueva política de privacidad dentro de las (4) semanas siguientes a la notificación de su entrada en vigor. En caso de que objete la nueva política, nos reservamos el derecho de terminar la relación contractual y eliminar su cuenta de usuario. Se considera que acepta la nueva política si no expresa lo contrario dentro del plazo establecido. Al notificarle sobre la nueva política de privacidad, se le informará sobre su derecho de objeción y la relevancia del plazo de objeción.