

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

ENERPLUS ENERGIA S.A pone a su disposición a través de la página web **enerplus.es** la presente política de privacidad con la finalidad de informarle, de forma detallada, sobre cómo tratamos sus datos personales y protegemos su privacidad y la información que nos proporciona. En caso de introducir modificaciones en un futuro sobre la misma se lo comunicaremos a través de la página web o a través de otros medios de modo que pueda conocer las nuevas condiciones de privacidad introducidas.

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales le informamos de lo siguiente:

Responsable del Tratamiento

Denominación Social: ENERPLUS ENERGIA S.A

Nombre Comercial: ENERPLUS

Domicilio Social: CRTA. NACIONAL 331, KM 82,6. LUCENA CP.: 14900 Provincia: CÓRDOBA

CIF: A56005903

e-Mail: info@enerplus.es

Página Web: www.enerplus.es

e-Mail Delegado Protección de Datos: dpo@enerplus.es

La Corresponsabilidad de tratamiento de los datos personales es compartida con Enerplus, S.L.U, con CIF B-14343586,

Enerplus Estaciones de Servicio, S.L.U. con CIF B-14233399

-Grupo Energético Enerplus Europa S.L. con CIF B56076763

Enerplus Tarjetas, S.L.U. con CIF B-56058308

Si tiene cualquier tipo de consulta, duda o sugerencia con relación a cómo usamos sus datos personales puede contactar con nosotros a través de la dirección de correo electrónico del Delegado de Protección de Datos del Grupo Enerplus. **dpo@enerplus.es**

¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?

En recabamos y tratamos su información personal con carácter general para gestionar la relación que mantenemos con Ud. siendo las principales finalidades que tenemos identificadas las siguientes:

- Gestión y contratación de los productos y servicios ofrecidos por nuestra empresa
- Canalizar las solicitudes de información, sugerencias y reclamaciones que nos pueda hacer llegar

- Mantenerle informado sobre eventos, ofertas, productos y servicios que puedan resultar de su interés a través de distintos canales de comunicación siempre y cuando Ud. haya prestado su consentimiento.

Asimismo, es conveniente que sepas que alguno de nuestros servicios tiene una Política de Privacidad específica que te daremos a conocer en el caso de que contrates o uses dichos servicios.

El Grupo Enerplus usará tus datos personales para:

1. Satisfacer los intereses comerciales legítimos del Grupo Enerplus, por ejemplo, la prevención de fraude, el mantenimiento de la seguridad de nuestra red y servicios, el envío de comunicaciones comerciales sobre nuestros productos y servicios y la mejora de nuestros servicios. En estos casos, siempre evaluamos nuestros intereses comerciales para asegurarnos de que no colisionan con tus derechos. Además, tienes derecho a oponerte a estos tratamientos. Para obtener más información, visita la sección Tus Derechos de esta Política de Privacidad.
2. Cumplir con una obligación legal, como, por ejemplo, dar cumplimiento a nuestras obligaciones contables y fiscales, o retener tus datos de tráfico para cumplir con la legislación vigente en materia de conservación de dato, entre otras.

Recogeremos tu información personal cuando, por ejemplo:

- Compras o utilizas cualquiera de nuestros productos y servicios;
- Utilizas nuestra red u otros productos y servicios de Grupo Enerplus;
- Te registras para solicitar información sobre un producto o servicio específico o para contratarlo o usarlo;
- Se subscribes a boletines, alertas u otros servicios;
- Te pones en contacto con nosotros a través de nuestros canales;
- Participas en un concurso, sorteo o encuesta;
- Visitas o navegas por nuestro Sitio Web u otros sitios web del Grupo Enerplus;
- Has dado tu permiso a otras compañías terceras, tales como nuestros colaboradores o proveedores para compartir información tuya con nosotros;
- Si eres cliente de algún negocio o entidad que adquirimos
- Si has enviado tu curriculum y datos para la gestión de la selección de colaboradores y personal

También recogemos información de ciertas organizaciones cuando es apropiado y en la medida que tengamos motivos legales para hacerlo. Éstos incluyen

agencias de prevención de fraude, agencias de verificación de crédito y proveedores de red.

¿Cómo recabamos su información?

Recabamos su información personal a través de diferentes medios, pero siempre será informado en el momento de la recogida mediante cláusulas informativas sobre el responsable del tratamiento, la finalidad y la base legal del mismo, los destinatarios de los datos y el periodo de conservación de su información, así como la forma en que puede ejercer los derechos que le asisten en materia de protección de datos.

En general, la información personal que tratamos se limita a datos identificativos (nombre y apellidos, fecha de nacimiento, domicilio, DNI, teléfono y correo electrónico), servicios contratados, datos de pago y facturación.

Obtenemos los datos de nuestros potenciales clientes/usuarios relativos a datos de identificación (nombre, apellidos, NIF, dirección postal, teléfono, email), profesionales (cargo, lugar de trabajo, sector de actividad)

En los casos de gestión y selección de personal recogemos los datos académicos y profesionales para poder atender a las obligaciones derivadas del mantenimiento de la relación laboral o colaborador o en su caso, entrar a formar parte de nuestra plantilla

Los tipos de información tuya que podemos tener son, en su caso:

- Tu nombre, dirección, número de teléfono y/o móvil, fecha de nacimiento, sexo y dirección de correo electrónico;
- Tu información de tarjeta de crédito o débito, información sobre tu cuenta bancaria y otra información bancaria.
- La información de tu cuenta como cliente, como las fechas de pago de facturas adeudadas o recibidas, fechas de alta y baja en los servicios, suscripciones a servicios que utilices, información relacionada con tu cuenta.
- La información de credenciales como contraseñas de acceso y nombres de usuario para acceder a nuestras cuentas y servicios.
- Tus preferencias para determinados productos, servicios y actividades de estilo de vida en el caso de que nos los hagas saber.
- La información que obtenemos de otras fuentes, tales como agencias de crédito, agencias de prevención de fraude y de otros proveedores de datos. Esto incluye datos demográficos, datos basados en el interés y comportamiento de navegación en Internet.

No recogeremos ni trataremos información de menores de edad ni información que pueda ser clasificada como más sensible del tipo: salud, orientación sexual, afiliación sindical, religión o raza.

También obtendremos información sobre cómo utiliza nuestros productos y servicios, tales como:

- La calidad de servicio que recibes
- Detalles de tu uso de los servicios o productos específicos, por ejemplo:

CÓMO USAMOS TU INFORMACIÓN PERSONAL

Usaremos tu información personal para los siguientes propósitos:

- Procesar el pedido de los productos y servicios que nos has comprado y mantenerte informado del progreso de tu pedido;
- Proporcionarte el producto o servicio correspondiente.

Facturación y Atención al Cliente

- Para facturarte o cobrarte por el uso de nuestros productos y servicios;
- Contactarte si la información de facturación que nos proporcionaste no está actualizada, va a caducar o no podemos aceptar el pago;
- Responder a cualquier pregunta o inquietud que puedas tener sobre nuestros productos o servicios.

Mensajes de información de servicio

- Nos pondremos en contacto contigo para mantenerte actualizado con información sobre los productos y servicios que tienes con nosotros. Por ejemplo, notificaciones diarias de precios vía mail o por teléfono, cambios en nuestros términos y condiciones o interrupciones del servicio. Para mejorar nuestro servicio

Mejorar e innovar nuestros productos y servicios

- En el caso de que seas nuestro cliente, el Grupo Enerplus tiene interés legítimo en mantenerte informado sobre los nuevos productos y servicios del Grupo Enerplus. Adaptamos estos mensajes en función de los tipos de productos y servicios que has contratado.
- Podremos enviarte boletines informativos, invitarte a participar en una encuesta o informarte sobre sorteos de premios o concursos.
- Nos pondremos en contacto contigo por correo postal o electrónico, teléfono.

Prevención del Fraude y Seguridad

Procesaremos tu tráfico de datos con el fin de protegernos y detectar posibles fraudes, proteger y detectar malos usos o daños contra nuestras empresas, recuperar deudas o rastrear a personas con deudas abiertas con nosotros por el uso de nuestros servicios.

ENERPLUS.ES utiliza redes sociales y esta es otra forma de llegar a usted. La información recogida a través de los mensajes y comunicaciones que publica puede contener información personal que se encuentra disponible online y accesible al público. Estas redes sociales cuentan con sus propias políticas de privacidad donde se explica cómo utilizan y comparten su información, por lo que **ENERPLUS.ES** le recomienda que las consulte antes de hacer uso de estas para confirmar que está de acuerdo con la forma en que su información es recogida, tratada y compartida.

A través de nuestra página web recabamos información personal relacionada con su navegación a través del uso de cookies. Para conocer de manera clara y precisa las cookies que utilizamos, cuáles son sus finalidades y cómo puede configurarlas o deshabilitarlas, consulte nuestra Política de Cookies.

Responsabilidad del usuario

Al facilitarnos sus datos a través de canales electrónicos, el usuario garantiza que es mayor de edad y que los datos facilitados son verdaderos, exactos, completos y actualizados. A estos efectos, el usuario confirma que responde de la veracidad de los datos comunicados y que mantendrá convenientemente actualizada dicha información de modo que responda a su situación real, haciéndose responsable de los datos falsos e inexactos que pudiera proporcionar, así como de los daños y perjuicios, directos o indirectos, que pudieran derivarse.

¿Cuánto conservamos su información?

En **ENERPLUS.ES** sólo conservamos su información por el periodo de tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que fue recogida, dar cumplimiento a las obligaciones legales que nos vienen impuestas y atender las posibles responsabilidades que pudieran derivar del cumplimiento de la finalidad por la que los datos fueron recabados.

Si en algún momento hemos recogido sus datos para dirigirnos a usted como potencial usuario de nuestros servicios o dar respuesta a una solicitud de información realizada por su parte, dichos datos serán conservados por un máximo de dos años desde su recogida, pasando a eliminarse transcurrido dicho plazo si no se ha formalizado una relación contractual o en el momento en que así nos lo solicite.

En todo caso, y por regla general, mantendremos su información personal mientras exista una relación contractual que nos vincule o usted no ejerza su derecho de supresión y/o limitación del tratamiento, en cuyo caso, la información será bloqueada sin darle uso más allá de su conservación, mientras pueda ser necesaria para el ejercicio o defensa de reclamaciones o pudiera derivarse algún tipo de responsabilidad que tuviera que ser atendida.

¿A quién comunicamos sus datos?

En general, en **ENERPLUS.ES** no compartimos su información personal, salvo aquellas cesiones que debemos realizar en base a obligaciones legales impuestas.

No obstante, para desarrollar y prestarle el servicio solicitado cedemos sus datos a otras empresas colaboradoras.

Puede comunicarnos su oposición a la cesión de sus datos, aunque en ese caso, no sería posible prestarle el servicio solicitado.

Aunque no se trata de una cesión de datos, para prestarle el servicio solicitado puede ser que terceras empresas, que actúan como proveedores nuestros, accedan a su información para llevar a cabo el servicio que les hemos contratado. Estos encargados acceden a sus datos siguiendo nuestras instrucciones y sin que puedan utilizarlos para una finalidad diferente y manteniendo la más estricta confidencialidad.

Asimismo, su información personal estará a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de posibles responsabilidades nacidas del tratamiento.

Transferencias internacionales de datos

No existen transferencias internacionales de sus datos a países fuera del Espacio Económico Europeo (EEE).

Con nuestros proveedores hemos acordado que, para la prestación del servicio contratado, hagan uso de servidores ubicados en el EEE y si, en un futuro, necesitásemos hacer uso de servidores localizados fuera del territorio de la UE, se adoptarán las medidas adecuadas, que serán incorporadas a esta Política de Privacidad, garantizando que dichos proveedores se hallan bajo el acuerdo de Privacy Shield o que existen otras garantías adecuadas.

¿Cuáles son sus derechos con relación al tratamiento de sus datos y cómo puede ejercerlos?

La normativa en materia de protección de datos permite que pueda ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de datos y oposición y limitación a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando proceda.

Estos derechos se caracterizan por lo siguiente:

- Su ejercicio es gratuito, salvo que se trate de solicitudes manifiestamente infundadas o excesivas (p. ej., carácter repetitivo), en cuyo caso **ENERPLUS.ES** podrá cobrar un canon proporcional a los costes administrativos soportados o negarse a actuar
- Puede ejercer los derechos directamente o por medio de tu representante legal o voluntario

- Debemos responder a su solicitud en el plazo de un mes, aunque, si se tiene en cuenta la complejidad y número de solicitudes, se puede prorrogar el plazo en otros dos meses más.
- Tenemos la obligación de informarle sobre los medios para ejercitar estos derechos, los cuales deben ser accesibles y sin poder denegarle el ejercicio del derecho por el solo motivo de optar por otro medio. Si la solicitud se presenta por medios electrónicos, la información se facilitará por estos medios cuando sea posible, salvo que nos solicite que sea de otro modo.
- Si no da curso a la solicitud, **ENERPLUS.ES** le informará, a más tardar en un mes, de las razones de su no actuación y la posibilidad de reclamar ante una Autoridad de Control

A fin de facilitar su ejercicio, le facilitamos los enlaces al formulario de solicitud de cada uno de los derechos:

[Formulario ejercicio del derecho de acceso](#)

[Formulario de ejercicio del derecho de rectificación](#)

[Formulario de ejercicio del derecho de oposición](#)

[Formulario de ejercicio del derecho de supresión \(derecho “al olvido”\)](#)

[Formulario de ejercicio del derecho a la limitación del tratamiento](#)

[Formulario de ejercicios del derecho a la portabilidad](#)

[Formulario de ejercicio a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas](#)

Para ejercer sus derechos **ENERPLUS.ES** pone a su disposición los siguientes medios:

1. Mediante solicitud escrita y firmada dirigida a

ENERPLUS ENERGIA S.A, con CIF: A56005903 domiciliada en CRTA. NACIONAL 331, KM 82,6. LUCENA CP.: 14900 Provincia: CORDOBA Ref. Att Delegado Protección de Datos Grupo Enerplus, Ejercicio de Derechos LOPGDD

2. Enviando formulario escaneado y firmado a la dirección de correo electrónico a dpo@enerplus.es indicando en el asunto Att Delegado Protección de Datos Grupo Enerplus, Ejercicio de Derechos LOPD.

En ambos casos, deberá acreditar su identidad acompañando fotocopia o en su caso, copia escaneada, de su DNI o documento equivalente para poder verificar que sólo damos respuesta al interesado o su representante legal, debiendo aportar en este caso documento acreditativo de la representación.

Asimismo, y especialmente si considera que no ha obtenido satisfacción plena en el ejercicio de sus derechos, le informamos que podrá presentar una reclamación ante la autoridad nacional de control dirigiéndose a estos efectos a la Agencia Española de Protección de Datos, C/ Jorge Juan, 6 – 28001 Madrid.

¿Cómo protegemos su información?

En **ENERPLUS.ES** nos comprometemos a proteger su información personal.

Utilizamos medidas, controles y procedimientos de carácter físico, organizativo y tecnológico, razonablemente fiables y efectivos, orientados a preservar la integridad y la seguridad de sus datos y garantizar su privacidad.

Además, todo el personal con acceso a los datos personales ha sido formado y tiene conocimiento de sus obligaciones con relación a los tratamientos de sus datos personales.

En el caso de los contratos que suscribimos con nuestros proveedores incluimos cláusulas en las que se les exige mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que hayan tenido acceso en virtud del encargo realizado, así como implantar las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento de los datos personales.

Todas estas medidas de seguridad son revisadas de forma periódica para garantizar su adecuación y efectividad.

Sin embargo, la seguridad absoluta no se puede garantizar y no existe ningún sistema de seguridad que sea impenetrable por lo que, en el caso de cualquier información objeto de tratamiento y bajo nuestro control se viese comprometida como consecuencia de una brecha de seguridad, tomaremos las medidas adecuadas para investigar el incidente, notificarlo a la Autoridad de Control y, en su caso, a aquellos usuarios que se hubieran podido ver afectados para que tomen las medidas adecuadas.