

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD GRUPO ENERPLUS**

En esta Política de Privacidad te explicamos cómo recopilamos, utilizamos, compartimos y protegemos tu información de carácter personal a raíz de la contratación y uso que haces de nuestros productos, servicios y/o de nuestro Sitio Web.

Esta Política de Privacidad se irá actualizando, pero cada vez que hagamos un cambio lo publicaremos en nuestro sitio web [www.enerplus.es](http://www.enerplus.es) ("Sitio Web").

### **QUIÉNES SOMOS**

Somos Enerplus, S.L.U, con CIF B-14343586, Enerplus Energía, S.A. con CIF A-56005903, Enerplus Logística S.L.U. con CIF B-14787147, Enerplus Estaciones de Servicio, S.L.U. con CIF B-14233399, Enerplus Tarjetas, S.L.U. con CIF B-56058308 y Petroandalucía, S.L. con CIF B-14373617 (conjuntamente "Enerplus").

Ten en cuenta que en esta Política de Privacidad:

- "nosotros/nuestro" significa Grupo Enerplus;
- "tercero" significa una tercera persona o entidad distinta de ti y del Grupo Enerplus;

Nuestro domicilio social se encuentra en Carretera Nacional 331, KM 83, Lucena (Córdoba). Nuestra centralita principal para atención al cliente es 902223333. Asimismo, a través de nuestro Sitio Web se recogen distintos canales de contacto que ponemos a tu disposición.

### **CÓMO CONTACTARNOS**

Tu opinión es muy importante para nosotros así que si tienes alguna pregunta sobre nuestra Política de Privacidad, puedes contactarnos en las direcciones recogidas en el apartado anterior o hacerlo a través de nuestro Delegado de Protección de Datos en la dirección de correo electrónico: [info@enerplus.es](mailto:info@enerplus.es).

### **NUESTROS PRINCIPIOS**

El respeto a tu privacidad es fundamental para nosotros por lo que queremos informarte con toda transparencia de los tratamientos que podemos realizar con tus datos personales a fin de que puedas tomar una decisión al respecto. Por ello, te pedimos que dediques unos instantes a la lectura de esta Política de Privacidad.

El principal objetivo de nuestra Política de Privacidad es garantizar el total cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos y privacidad y la seguridad en el tratamiento de tus datos personales.

## INFORMACIÓN PERSONAL QUE RECOPIAMOS SOBRE TI

La información que recopilamos sobre ti y cómo lo hacemos puede variar dependiendo de los productos y servicios que utilices y a los que te suscribas, de cómo los hayas utilizado, de cómo hayas interactuado con el Grupo Enerplus, p.e. registrándote en el Sitio Web para pedir información comercial, contestando encuestas, etc (incluso si no eres cliente nuestro), del uso que hagas del Sitio Web o de la información que hemos obtenido de un tercero con tu permiso para compartirla con nosotros.

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, en algunos casos, 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 suscribes 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;
- Cuando tu información esté disponible públicamente y legalmente esté permitido su uso; o

- Si eres cliente de algún negocio o entidad que adquirimos

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.

Utilizamos cookies (pequeños archivos de texto almacenados en tu navegador) y otras técnicas como web beacons (pequeños archivos de imagen utilizados para seguir tus movimientos en nuestro sitio web). Para obtener más detalles sobre el uso que hacemos de estas cookies y cómo excluirse de estas opciones, consulta nuestra Política de Cookies de nuestro Sitio Web.

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:

1. Para ofrecerte tu servicio

**Procesar tu pedido y proporcionarte tus productos y servicios**

- 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.

2. Para mejorar nuestro servicio

**Mejorar e innovar nuestros productos y servicios**

3. Marketing & Adaptación de nuestro servicio a tus necesidades Marketing y Generación de Perfiles

- 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.

## **CÓMO COMPARTIMOS TU INFORMACIÓN PERSONAL**

En el caso en el que resulte necesario, compartiremos información sobre ti con:

- Compañías del Grupo Enerplus, principalmente con finalidades de reporte interno;
- Agentes involucrados en distribuir los productos y servicios que has solicitado o usado;
- Compañías que el Grupo Enerplus ha contratado o colabora con ellas para la prestación de los servicios del Grupo Enerplus o para el Grupo Enerplus;
- Agencias de referencias crediticias, prevención de fraude o calificación de negocios, o cualquier otro tipo de agencias de calificación del crédito;
- Agencias de recobro de deuda o cualquier otro tipo de agencias de recuperación de deudas;
- Jueces y tribunales, organismos gubernamentales u otro tipo de autoridades públicas en caso de obligación o autorización legal;
- Terceros donde una divulgación de este tipo es necesaria para cumplir con la ley aplicable u otros requisitos legales o judiciales;
- Terceros para promociones conjuntas con dicho tercero. Dichos terceros serán responsables de cumplir todas las leyes de privacidad aplicables, en el caso de que nos hayas autorizado a ello;
- Otros terceros, cuando les hayas dado consentimiento para divulgar tu información con fines de autenticación y prevención del fraude.

### **Control del fraude y Jueces**

- Comunicaremos tu información, de manera razonable, con el fin de protegernos contra el fraude, defender nuestros derechos o nuestras propiedades o proteger los intereses de nuestros clientes.
- Quizás necesitemos también comunicar tu información para cumplir con nuestras obligaciones para con los requerimientos legales de las autoridades. Tus datos personales solo deberán ser proporcionados cuando, de buena fe, creemos que estamos obligados a ello de acuerdo a la ley y de acuerdo a una evaluación exhaustiva de todos los requerimientos legales.

### **Fusiones y Adquisiciones**

En el caso de que el Grupo Enerplus se viera inmersa en algún movimiento societario, si fuera necesario para seguir prestándote los servicios, podremos facilitar tus datos a terceras entidades involucradas, por ejemplo, si el Grupo Enerplus fuera adquirida o se fusionara con otra entidad.

### **Terceros con los que trabajamos**

Cuando adquieres productos y servicios del Grupo Enerplus a través de un tercero o de una organización colaboradora, a menudo intercambiamos información con ellos como parte de esa relación y con el fin de gestionar tu cuenta – por ejemplo, para ser capaces de identificar tu pedido y ser capaces de pagar a dichos terceros.

### **POR CUÁNTO TIEMPO GUARDAMOS TU INFORMACIÓN PERSONAL**

Almacenaremos tu información durante el tiempo marcado por ley. Si no es requerido por la ley, solo la almacenaremos el tiempo necesario. Como regla general, una vez que hayas dejado de ser cliente del Grupo Enerplus conservaremos tu información por un periodo de seis (6) años. Los datos relacionados con tu tráfico (datos generados en tu navegación) los mantendremos por un periodo máximo de doce (12) meses desde que se generaron y exclusivamente para dar respuesta a posibles requerimientos judiciales.

Podremos contactar contigo sobre servicios ofrecidos por el Grupo Enerplus durante este tiempo si no te has excluido de manera voluntaria de recibir cualquier tipo de comunicación comercial por nuestra parte.

### **GUARDANDO TU INFORMACIÓN PERSONAL DE MANERA SEGURA**

Contamos con equipos de seguridad especializados que revisan y mejoran, de forma constante, nuestras medidas de seguridad para proteger tu información personal de accesos no autorizados, pérdida accidental, revelación o destrucción.

Las comunicaciones a través de Internet (como los correos electrónicos) no están asegurados a no ser que hayan sido cifrados. Tus comunicaciones pueden pasar a través de un número indeterminado de países antes de ser entregadas, dada la naturaleza del propio Internet.

No podemos aceptar ningún tipo de responsabilidad en caso de acceso no autorizado o pérdida de información personal que esté fuera de nuestro control.

Nunca te solicitaremos ningún tipo de información personal a través de internet por un medio de comunicación no oficial. Eres responsable de mantener segura tanto tu información personal como la información de tu cuenta, así como de no compartirla con otros. Ante cualquier duda, por favor contacta con nosotros antes de facilitar tu información.

Nuestro Sitio Web puede proveer enlaces a páginas web de terceros. No somos responsables de la seguridad ni del contenido de sus páginas web. Asegúrate de leer la política de privacidad y la política de cookies de dichas compañías antes de usar o introducir información personal en sus páginas web. Se aplica lo mismo a cualquier página web o contenido de terceros a los que te conectas para usar nuestros productos y servicios.

Puedes elegir divulgar tu información de ciertas maneras, como plugins de redes sociales (incluyendo aquellos ofrecidos por Google, Facebook, Twitter o Pinterest) o usando servicios de terceros que te permitan publicar críticas u otro tipo de información públicamente. Un tercero podría usar dicha información. Los plugins y aplicaciones de redes sociales son

operados por la propia red social y están sujetos a sus propios términos de uso y políticas de privacidad y de cookies. Deberías asegurarte de qué estás familiarizado con dichos términos.

## **TUS DERECHOS**

A continuación, te explicamos los derechos en materia de protección de datos que te asisten y cómo puedes ejercitarlos:

### **Derecho de rectificación de datos personales**

Tienes derecho a rectificar información guardada sobre ti si ésta no es precisa. Si la información que almacenamos necesita actualizarse, o piensas que puede ser errónea, puedes contactar con nosotros a través de nuestro teléfono o mail de contacto para actualizarla.

### **Derecho de acceso a datos personales**

Tienes derecho a solicitar una copia de los datos personales que el Grupo Enerplus guarda de ti.

### **Derecho a la portabilidad de los datos**

Tienes derecho a transportar los datos que nos has proporcionado en ciertas circunstancias. Por ejemplo, Enerplus Energía te asegura que podrás llevarte tus datos permitiéndote la descarga de tus facturas mensuales, de manera tan simple como pinchando en un botón, y en formato electrónico.

### **Derecho de oposición al uso de datos personales**

Tienes el derecho, en algunas circunstancias, a oponerte al procesamiento de tu información personal por parte del Grupo Enerplus.

### **Derecho de cancelación**

El Grupo Enerplus se esfuerza en procesar y retener tus datos solo el tiempo que necesitamos. En algunas circunstancias, tienes el derecho a solicitar la cancelación de tus datos personales que tenemos guardados. Estos datos se conservarán bloqueados y accesibles únicamente por determinadas personas para el caso de que los necesitamos para atender alguna reclamación o responder de nuestras obligaciones.

### **Derecho de limitación**

Tienes el derecho a solicitar la limitación del tratamiento de tus datos de manera que el Grupo Enerplus pueda almacenar tus datos, pero no usarlos. Este derecho solo puede ejercerse en determinadas circunstancias como:

- que nos informes de la inexactitud tus datos personales, durante el plazo que necesitamos para verificar la exactitud de los mismos;
- que el tratamiento sea ilícito y no quieras que borremos tus datos personales;

- que te hayas opuesto a algún tratamiento que el Grupo Enerplus realiza basándose en interés legítimo, durante el plazo que necesitamos para verificar que tu derecho prevalece sobre dicho interés;
- que el Grupo Enerplus ya no necesite los datos personales para los fines del tratamiento, pero tú los necesites para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones;

El responsable del fichero de clientes es Enerplus, S.L.U. con CIF B-14343586.

Además de los medios específicos establecidos para cada derecho, podrás ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad, así como revocar los consentimientos dados, dirigiéndote por escrito con fotocopia de tu DNI al Grupo Enerplus con la referencia "Protección de Datos", a Apartado de correos 12, 14900, Lucena (Córdoba).

Exclusión voluntaria de los mensajes publicitarios:

Si no quieres recibir más mensajes publicitarios de parte del Grupo Enerplus, puedes escoger excluirte de manera voluntaria de todas nuestras comunicaciones publicitarias o de ciertos métodos de contacto elegidos (correo electrónico, SMS MMS, teléfono o correo postal).

Hay varias maneras de excluirte de forma voluntaria:

- Contacta con nuestro equipo de Servicios al Cliente;
- Pincha en el enlace del final de un correo electrónico o mensaje de texto publicitario para cancelar tu suscripción;
- Si recibes una llamada publicitaria, díselo al agente con el que estás hablando.
- Manda un escrito con fotocopia de su DNI al Grupo Enerplus con la referencia "Protección de Datos", a Apartado de correos 12, 14900, Lucena (Córdoba).

Excluirte voluntariamente no significa que vayas a dejar de recibir mensajes meramente informativos relacionados con el servicio que te prestamos. Seguirás recibiendo dichos mensajes.

En algunos casos puedes recibir publicidad del Grupo Enerplus, incluso si nunca has sido cliente o nunca has tenido ningún tipo de contacto con el Grupo Enerplus. Esto es resultado de listas de publicidad de terceros que el Grupo Enerplus puede adquirir de cuando en cuando. Si has registrado tu exclusión voluntaria de dicho tipo de publicidad, no deberías recibir ningún mensaje. Si aun así los sigues recibiendo, te pedimos que nos lo hagas saber de manera inmediata por los medios anteriormente indicados.

## **COMO CURSAR UNA QUEJA/RECLAMACIÓN**

Si quieres contactar con nosotros en relación con tus derechos o si quieres cursar una queja sobre como usamos tu información personal, contacta con nosotros llamando al 902223333. También puedes ponerte en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos en: [info@enerplus.es](mailto:info@enerplus.es)

Asimismo, podrás remitir cualquier reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos. Para más información consulta [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

Haremos todo lo que esté en nuestra mano para resolver tu reclamación en el menor periodo de tiempo posible.