

| Servicio de atención al cliente

Versión 2022.01(26/08/2022)

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PROTECCIÓN DE DATOS.

Coste del servicio: 6,90 € al mes (IVA incluido)

1.El servicio.

Que, el servicio, será presentado por GONZALBES ESPAÑA SOC. LIMIT PROFESIONAL que es una sociedad profesional con CIF B19639749, cuyo domicilio social se encuentra en San Luis, 11 de La Zubia (18140) e inscrita en el registro Mercantil de Granada Hoja GR-50092 Folio 223 Tomo 1625 Inscripción, en adelante, GONZALBES.

No se incluyen en el presente contrato la prestación de servicios de carácter judicial, los cuales deberán quedar reflejados en hoja de encargo independiente, salvo aquellas establecidas en la cláusula 3.

2 . Servicios incluidos.

Adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Análisis y diagnóstico del grado actual de cumplimiento de la Ley y de las medidas de seguridad existentes.

Recolección de información necesaria para el inicio del proceso de adaptación.

Elaboración de la documentación legal necesaria:

Documento de Seguridad actualizado.

Manual de Protocolo ARCO

Encargado del tratamiento

Manual de medidas de seguridad

Manuales de empleado por perfiles

Contratos de confidencialidad con empleados y/o usuarios

Contratos de confidencialidad con encargados de tratamiento y contratos de cesión de datos.

Cláusulas y circulares informativas

Logo Obligatorio de Zonas Video vigiladas (si fuese el caso)

Adaptación a la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE):

Adaptación/Revisión LSSICE sitio web

Inscripción AEPD fichero formulario de contacto web

Redacción/Revisión Aviso Legal

Redacción/Revisión Política de Privacidad

Redacción cláusulas legales formulario contacto web

Redacción cláusulas legales correo electrónico/publicitario

Modelo de Aviso y Política de Cookies

Servicios judiciales que se incluyen.

Con la contratación del servicio se incluye la defensa jurídica de EL CLIENTE ante cualquier procedimiento judicial derivado de la adaptación realizada de su empresa en virtud de este contrato.

Respuesta a escritos de clientes y/o proveedores.

GONZALBES se encargará, conforme a las instrucciones del cliente, de responder aquellos escritos de clientes o proveedores relativos a la materia de protección de datos derivadas de la adaptación en virtud del presente contrato y surgidas en momento posterior a la firma del presente.

El servicio incluye la respuesta, únicamente en vía amistosa y/o judicial. El letrado de GONZALBES la elaborará, y/o revisará, redactará de acuerdo con los datos facilitados por el CLIENTE, y se los remitirán por fax o e-mail, para su aprobación. El plazo máximo de elaboración de los documentos será de dos días, excluyendo sábados, domingos y festivos nacionales desde que el CLIENTE haya facilitado los datos necesarios para la realización de los mismos. No está incluida la firma, presentación y subsiguiente tramitación de los escritos, que será por cuenta del CLIENTE.

En el caso de que el escrito requerido a GONZALBES esté sometido a plazo el CLIENTE deberá hacer llegar toda la documentación al despacho con una antelación mínima de 72 horas.

Intervención en procedimiento iniciados por la Administración.

GONZALBES gestionará la respuesta a los diferentes requerimientos que EL CLIENTE reciba de la Administración en materia de protección de datos derivadas de la adaptación en virtud del presente contrato y surgidas en momento posterior a la firma del presente.

Se incluye la tramitación del procedimiento administrativo y la defensa judicial derivada del mismo.

Una vez el CLIENTE, el mismo día o el siguiente hábil, reciba la correspondiente citación judicial la pondrá en conocimiento del despacho a los efectos de que pueda ser tenido en cuenta en los señalamientos.

El servicio incluye los honorarios y gastos de abogado, cuando su intervención sea preceptiva.

Nota importante. GONZALBES asumirá la en vía amistosa y judicial citada en los puntos 3.1 y 3.2 siempre y cuando EL CLIENTE esté al corriente del pago de la anualidad convenida. Si llegado el momento de alguna de las citadas intervenciones, EL CLIENTE, no hubiera abonado la anualidad pactada, bien por resolución del

contrato o bien por impago del recibo, GONZALBES no atenderá la intervención que fuera solicitada. El pago del recibo vencido no conlleva la reactivación del servicio.

3. Ámbito de aplicación.

El servicio se presta sobre situaciones fácticas acontecidas en territorio español y a las que sea aplicable la legislación española, correspondiendo la competencia a los Jueces y Tribunales españoles.

4. Contratación del servicio.

Este servicio es personal e intransferible.

La contratación será telefónica o telemática, debiendo en ese momento el CLIENTE facilitar los datos que se le requieran con el objeto de prestar el servicio. En su caso y en los supuestos legales, el documento electrónico de formalización del contrato será archivado y podrá ser accesible. Si para la perfección o cumplimiento del presente contrato fuera precisa la notificación de cualesquiera circunstancias entre las partes, podrá realizarse mediante envío postal o electrónico a las direcciones o a los números de teléfono móvil indicados en la contratación.

El cliente acepta expresamente la prestación del servicio una vez que proporciona sus datos para la contratación.

Si cualquiera de las partes modificase su dirección postal, electrónica o número de teléfono móvil durante la vigencia del contrato, vendrá obligada a comunicar a la otra las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo la parte que incumpla las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento

Previamente a la celebración del contrato, GONZALBES, ha facilitado estas condiciones del producto al CLIENTE, así como le ha informado que las mismas son plenamente accesibles desde la web www.gonzalbes.com

5. Colaboración del cliente.

El cliente se compromete a colaborar en el desarrollo de las relaciones contractuales que nacen con la aceptación del presente, con lo cual EL CLIENTE se obliga a poner en conocimiento de GONZALBES cualquier incidencia.

La falta de colaboración del cliente dará lugar a la imposibilidad de prestar el servicio sin que por esta cuestión EL CLIENTE tenga derecho a reclamación de ningún tipo.

GONZALBES comunicará por correo electrónico al cliente cualquier novedad relacionada con su contrato. Igualmente, el cliente podrá comunicarse con el despacho en la misma forma.

El despacho podrá remitir, mediante correo electrónico o avisos SMS, alertas e información referente a sus contratos.

Cualquier petición realizada por el cliente para la gestión del contrato que mantiene con el despacho debe realizarse por correo electrónico.

6. Facturación.

Se establece como principal forma de pago la domiciliación bancaria en la cuenta designada al efecto por el CLIENTE mediante expedición de recibo que se cargará en la misma, si bien será posible efectuar el pago mediante cualquier otro medio que acuerden las partes; en cualquier caso, el CLIENTE autoriza el tratamiento y la conservación de los datos necesarios para tal fin, los cuales serán utilizados exclusivamente para el cobro de las mensualidades u otros cargos autorizados por el CLIENTE.

GONZALBES facturará en un solo pago y con prioridad mensual renovable el importe del servicio.

No atendido el pago a cargo del CLIENTE, GONZALBES tendrá derecho al cobro de las cuotas impagadas más el interés legal del dinero, así como de los gastos bancarios derivados de la devolución de los recibos, sin perjuicio de la posibilidad de incluir los datos del CLIENTE en ficheros de solvencia patrimonial y crédito. La devolución de un recibo por su entidad bancaria conlleva un coste de 10 euros que serán a cuenta de EL CLIENTE.

GONZALBES remitirá al CLIENTE una documentación descriptiva del servicio, así como los números de teléfono y direcciones de email a través de los que puede utilizar el servicio contratado.

Importe del trabajo.

El cliente, en la liquidación que le fuera a ser girada, abonará la tarifa de 6,90 euros mensuales, que se prorrogarán de forma automática.

Los precios incluyen IVA.

Los honorarios convenidos tampoco incluyen los de cualesquiera otros profesionales, no abogados, cuya intervención sea necesaria para la realización de los trabajos objeto de este encargo, tales como procuradores, Notarios, Registradores, Peritos, Auditores u otros similares.

7. Horario.

El CLIENTE podrá utilizar los servicios 08:00 a 20:00 horas en horario peninsular de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Las consultas o documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 08:00 de la mañana.

El horario de atención de consultas será de 24 horas al día todos los días del año para cuestiones de urgencia. Se entenderá por situaciones de urgencia aquellas cuyas consecuencias jurídicas más favorables o menos desfavorables para el cliente dependan de un consejo legal especializado inmediato.

8. Duración.

El CLIENTE puede desistir del presente contrato en cualquier momento.

Si el CLIENTE decide unilateralmente resolver el contrato sin que medie incumplimiento alguno por parte de GONZALBES, el contrato quedará extinguido sin que le asista derecho alguno a reclamar ni la devolución de la cuota mensual, ni parte proporcional alguna de la misma.

GONZALBES, a su criterio y sin perjuicio de otros derechos que le asistan, podrá resolver el contrato si considera que no tiene posibilidad de prestar el servicio al CLIENTE. En este caso se devolverá la cuota mensual abonada en curso, aunque se haya utilizado el servicio

El impago de una mensualidad da derecho a GONZALBES a suspender el servicio.

9. Derecho de desistimiento.

El CLIENTE tiene derecho a desistir del contrato en el plazo de catorce días hábiles desde su celebración, con la consecuente devolución del importe abonado en los plazos previstos para las operaciones de pago iniciadas por un beneficiario, lo que tendrá que comunicar expresamente por escrito al despacho mediante envío de un correo electrónico en tal sentido. No procederá este derecho de desistimiento si se hubiese prestado el servicio antes de finalizar el plazo de catorce días hábiles desde la celebración del contrato.

10. Asuntos judiciales no previstos en el contrato.

Para todas aquellas cuestiones no incluidas en este contrato, serán objeto de hoja de encargo independiente y el CLIENTE disfrutará de un 40% de descuento en la minuta final resultante.

11. Protección de datos.

A los efectos de lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), el cliente autoriza expresamente al despacho a la inclusión, en los ficheros que pudiera tener, de todos los datos de carácter personal que le fueran facilitados para el mantenimiento de la futura relación contractual, la elaboración de estudios estadísticos y el envío de información comercial, a través de medios postales o electrónicos u otras formas de comunicación a distancia relativos a los ámbitos de consultoría, asesoría, gestión, seguros, servicios jurídicos complementarios o financieros, u otros sectores análogos.

Los datos facilitados anteriormente a GONZALBES Legal por el cliente/usuario, así como los derivados de operaciones realizadas a través de la mercantil, serán incorporados a ficheros de GONZALBES Legal, con la finalidad de su utilización por éste para las siguientes finalidades:

La gestión de la relación contractual y la prestación de servicios jurídicos.

La respuesta a consultas del usuario/cliente.

La elaboración de perfiles de cliente con fines comerciales, a efectos de ofrecer productos o servicios jurídicos y de servicios profesionales relacionados con la actividad de GONZALBES Legal

La remisión de informaciones sobre productos o servicios.

Para cualesquiera otras finalidades no incompatibles con las anteriores.

La presente solicitud, los datos que en ella se hagan constar, así como cualquier otra documentación o datos aportados relacionados con la misma, serán conservados por GONZALBES Legal para una mejor tramitación de la presente solicitud y evitar la duplicidad de gestiones ante la posibilidad de nuevos planteamientos.

El responsable del tratamiento es GONZALBES SLP con domicilio social en calle San Luis, 11 de La Zubia (18140) en Granada.

Ud. podrá ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Servicio de Atención al Cliente, en la anterior dirección.

Ud. autoriza a GONZALBES Legal para el envío, durante el plazo de seis meses, de informaciones, comunicaciones publicitarias o promocionales a través de mensaje SMS al número de teléfono móvil, correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente, utilizando los citados datos.

El CLIENTE autoriza expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal que pudieran ser recabados durante la prestación del servicio con la finalidad anteriormente descrita, entre los cuales podrán figurar aquellos relativos a la salud de las personas, a la comisión de infracciones penales o administrativas, o aquellos otros que, haciendo referencia a cualquier otra información relativa al servicio, éstos libremente comuniquen a GONZALBES Legal. Igualmente, el CLIENTE presta su consentimiento expreso para la gestión de las infracciones penales o administrativas que decidan poner en manos de los abogados de GONZALBES Legal, así como para la comunicación imprescindible de sus datos a aquellos organismos o partes implicadas en los asuntos cuya gestión pormenorizadamente encomienda y cuya negativa impediría dicha prestación.

Si no se autoriza el tratamiento o la cesión de sus datos en los términos indicados en los párrafos anteriores, puede remitir a GONZALBES Legal este documento con la casilla correspondiente marcada:

No autorizo el uso de mis datos personales para recibir información comercial o publicitaria.

EL CLIENTE autoriza expresamente a que GONZALBES S.L.P. ceda sus datos a otra de las sociedades del grupo.

Cláusulas de tratamiento especial de protección de datos.

Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita a GONZALBES SLP con CIF B19639749 con dirección en San Luis, 11 (18140) La Zubia - Granada como encargados del tratamiento para tratar por cuenta de EL CLIENTE, en calidad de responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio que en adelante se especifica.

El tratamiento consistirá en la prestación del servicio de protección de datos.

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, EL CLIENTE como responsable del tratamiento, pone a disposición de la entidad GONZALBES Legal, los datos de identificación y bancarios de sus clientes.

Duración

El presente acuerdo tiene una duración de INDEFINIDO, siendo renovado automáticamente salvo decisión en contra por alguna de las partes.

Una vez finalice

el presente contrato, el encargado del tratamiento debe devolver al responsable o transmitir a otro encargado o que designe el responsable los datos personales, y suprimir cualquier copia que esté en su poder. No obstante, podrá mantener bloqueados los datos para atender posibles responsabilidades administrativas o jurisdiccionales.

Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado.

Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad apropiadas que esté aplicando.

No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. Si el encargado quiere subcontratar tiene que informar al responsable y solicitar su autorización previa.

Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice el contrato.

Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de datos ante la gestoría,

ésta debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el responsable. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida y a través de la dirección de correo electrónico que le indique el responsable, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

Datos de la persona de contacto para obtener más información.

Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

GONZALBES, a petición del responsable, comunicará en el menor tiempo posible esas violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá incluir los elementos que en cada caso señale el responsable, como mínimo:

La naturaleza de la violación de datos.

Datos del punto de contacto del responsable o del encargado donde se pueda obtener más información.

Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

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.

Destino de los datos

Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

Entregar al encargado los datos necesarios para que pueda prestar el servicio.

Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.

Supervisar el tratamiento.

El cliente se adhiere al servicio de Oficina Virtual y acepta expresamente que sus datos personales y copia de documentación sean incluidos en los servicios online del despacho. Estos servicios funcionarán a través de una clave personal y secreta que le servirá para identificarlo como titular del servicio mediante su identificación desde la web www.gonzalbes.com y podrá ser utilizada durante las 24 horas del día y los 365 días del año. La utilización de la clave se limitará exclusivamente al uso personal del CLIENTE, siendo esta de carácter estrictamente confidencial, personal e intransferible, siendo de su entera responsabilidad las consecuencias derivadas de su uso por terceros, estén estos autorizados o no por el cliente, ya sea por error, duplicación, fraude y otra circunstancia, por lo que el despacho queda liberado de toda responsabilidad al atender pedidos de informes o instrucciones autenticadas por dicha clave hasta tanto el Cliente comunique fehacientemente al despacho la incidencia detectada. El despacho podrá en cualquier momento y a su sola opción desconectar el servicio para un Cliente sin necesidad de expresión de causa o notificación previa en tal sentido.

Dichos datos estarán sujetos, mediante solicitud escrita del interesado, a los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con la legislación vigente, remitiendo un escrito a GONZALBES, San Luis, 11 -18140 La Zubia (Granada) o bien a la dirección de correo electrónico clientes@gonzalbes.com.

12. Juzgado competente.

En caso de existir discrepancias, para la resolución de conflictos derivadas del presente contrato, serán competentes los juzgados de Granada, renunciando el cliente expresamente a cualquier otro fuero.