

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

WEB PROTECT SOLUTIONS ASISTENTE VIRTUAL

1. IDENTIFICACIÓN

- Identidad del responsable: **MEDIA MARKT PROTECT SOLUTIONS, S.A.** (en adelante, "**PROTECT SOLUTIONS**").
- NIF: A67123117.
- Domicilio social: Edificio Prima Muntadas, C/ Solsonés, 2, Puerta C, 08820 - El Prat de Llobregat (Barcelona).
- Correo electrónico: mm.protectsolutions.info@mediamarkt.es.
- Delegado de Protección de Datos: El usuario puede contactar con el Delegado de Protección de Datos mediante escrito dirigido al domicilio a PROTECT SOLUTIONS a la atención del "Delegado de Protección de Datos" o al correo electrónico dpo@mediamarkt.es.

2. INFORMACIÓN GENERAL

Mediante la lectura de la presente Política de Privacidad, el usuario queda informado sobre la forma en la que PROTECT SOLUTIONS recaba, trata y protege los datos de carácter personal que le son facilitados a través de los formularios dispuestos a través del sitio web <https://mm-serviceassistant.com> (en adelante, el "**Sitio Web**"), así como los datos derivados de su navegación y aquellos otros datos que pueda facilitar en un futuro a PROTECT SOLUTIONS.

El usuario debe leer con atención esta Política de Privacidad, que ha sido redactada de forma clara y sencilla, para facilitar su comprensión, determinando libre y voluntariamente si desea facilitar sus datos personales a PROTECT SOLUTIONS.

3. ¿CON QUÉ FINALIDAD SE TRATARÁN LOS DATOS PERSONALES DEL USUARIO?

Los datos personales facilitados a través del Sitio Web u otros medios puestos a disposición de los usuarios serán tratados por PROTECT SOLUTIONS conforme a las siguientes finalidades:

1. **Atención de consultas y solicitudes:** los datos facilitados serán tratados por PROTECT SOLUTIONS con la finalidad de gestionar las consultas, incidencias y/o solicitudes de información efectuadas por los usuarios al interactuar con el asistente virtual del Sitio Web.
2. **Datos facilitados para el ejercicio de derechos:** los datos facilitados para el ejercicio de derechos serán tratados para atender sus solicitudes al respecto en materia de protección de datos.
3. **Datos derivados del uso del Sitio Web:** los datos que se puedan derivar del uso de la Plataforma por parte de los usuarios serán tratados por PROTECT SOLUTIONS con la finalidad de llevar a cabo el mantenimiento, soporte y actualización de la Plataforma, así como para la resolución de posibles incidencias técnicas o de cualquier otra índole que puedan surgir en relación con el mismo. Igualmente, podrán ser usados para

medir el rendimiento y realizar analíticas sobre los hábitos de acceso y la actividad desarrollada por los usuarios en el Sitio Web.

Igualmente, la navegación por el Sitio Web por parte del usuario podrá ser gestionada y analizada mediante *cookies*. El usuario puede obtener más información al respecto en nuestra [Política de Cookies](#).

4. ¿QUÉ DATOS DEL USUARIO TRATARÁ PROTECT SOLUTIONS?

PROTECT SOLUTIONS podrá tratar las siguientes categorías de datos del usuario:

1. **Atención de consultas y solicitudes:** cualquier categoría de datos que introduzca el usuario de manera voluntaria en el espacio habilitado para ello.
2. **Datos facilitados para el ejercicio de derechos:** datos identificativos (nombre y apellidos); datos de contacto (domicilio, teléfono, dirección de correo electrónico); así como todos aquellos datos que el usuario incluya en los campos abiertos de los medios puestos a su disposición.
3. **Datos derivados del uso del Sitio Web:** datos de localización a través de IP's, datos derivados de *cookies*, clics, interacciones, ID de dispositivo, etc.

En caso de que el usuario facilite datos de terceros, manifiesta contar con el consentimiento de los mismos y se compromete a trasladarle la información contenida en la Política de Privacidad, eximiendo a PROTECT SOLUTIONS de cualquier responsabilidad en este sentido. No obstante, PROTECT SOLUTIONS podrá llevar a cabo las verificaciones periódicas para constatar este hecho, adoptando las medidas de diligencia debida que correspondan, conforme a la normativa de protección de datos.

5. ¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS DEL USUARIO?

La legitimación del tratamiento de sus datos personales, serán las siguientes:

1. **Atención de consultas y solicitudes:** la base de legitimación del tratamiento de los datos con esta finalidad es tanto el cumplimiento de una obligación legal por parte de PROTECT SOLUTIONS en materia de consumidores y usuarios como nuestro interés legítimo consistente en atender correctamente las solicitudes que realicen los usuarios, ofreciendo una experiencia satisfactoria de atención al cliente.
2. **Datos facilitados para el ejercicio de derechos:** la base de legitimación del tratamiento de dichos datos es la obligación legal de PROTECT SOLUTIONS de gestionar tales derechos de acuerdo con la normativa aplicable.
3. **Datos derivados del uso del Sitio Web:** la base de legitimación del tratamiento de los datos con esta finalidad es el interés legítimo de PROTECT SOLUTIONS en mantener el correcto funcionamiento de la Plataforma, así como conocer los hábitos de uso de los usuarios para así mejorar sus funcionalidades y su experiencia de usuario.

En el caso de que el interesado no facilite los citados datos o éstos sean erróneos o inexactos, no podremos atender su solicitud, resultando imposible proporcionarle la información solicitada o llevar a cabo la contratación de los servicios. Por tanto, PROTECT SOLUTIONS quedará exonerado de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la no ejecución del encargo profesional o de las consecuencias que se deriven de estas informaciones inexactas o erróneas.

6. ¿CON QUÉ DESTINATARIOS SE COMPARTIRÁN LOS DATOS DEL USUARIO?

Los datos del usuario podrán ser comunicados a:

- Administraciones Públicas con competencia en la materia.
- Juzgados y Tribunales, en caso de requerimientos concretos realizados de acuerdo con la normativa aplicable.
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en caso de requerimientos concretos realizados de acuerdo con la normativa aplicable.
- Media Markt Saturn, S.A.U., en aquellos casos en los que el usuario, tras completar el asesoramiento previo de PROTECT SOLUTIONS en el Sitio Web, decida formalizar la contratación de un seguro para su dispositivo, trámite que se producirá en el entorno de este destinatario dado que dicha contratación se realizará con esta entidad, siendo necesaria la comunicación de sus datos para la correcta ejecución de la relación contractual.

Adicionalmente, los datos podrán ser accesibles por proveedores de PROTECT SOLUTIONS, siendo dicho acceso el necesario para el adecuado cumplimiento de las obligaciones legales y/o de las finalidades anteriormente indicadas. Dichos proveedores no tratarán sus datos para finalidades propias que no hayan sido previamente informadas por PROTECT SOLUTIONS.

En este sentido, PROTECT SOLUTIONS sigue criterios estrictos para la selección de los proveedores de servicios con el fin de cumplir con sus obligaciones en materia de protección de datos y se compromete a suscribir un acuerdo de encargo del tratamiento, tal y como establece la ley, por el que les impondrá, entre otras, las siguientes obligaciones: aplicar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales; tratar los datos personales para los fines acordados y de acuerdo únicamente con las instrucciones documentadas del responsable del tratamiento; y eliminar y devolver los datos al responsable del tratamiento una vez finalizados los servicios.

Algunos de nuestros prestadores de servicios están ubicados en países fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"). La ubicación de estas compañías fuera del EEE implica la existencia de una transferencia internacional de tus datos personales. No obstante, desde PROTECT SOLUTIONS hemos aplicado medidas para que dichas transferencias no den lugar a un menor grado de protección de tus datos personales. En este sentido, los proveedores de servicios que se encuentran fuera del EEE han suscrito las correspondientes cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea ("CCT"), acuerdo firmado entre ambas entidades por el cual la empresa

extracomunitaria garantiza que aplica los estándares europeos de protección de datos. Puedes solicitarnos una copia de estas CCT remitiendo tu solicitud a la dirección mm.protectsolutions.info@mediamarkt.es.

7. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

PROTECT SOLUTIONS conservará los datos personales de los usuarios únicamente durante el tiempo necesario para la realización de las finalidades para las que fueron recogidos. Posteriormente, en caso de ser necesario, PROTECT SOLUTIONS mantendrá la información bloqueada hasta la prescripción de las responsabilidades legales que hayan podido surgir como consecuencia del tratamiento de los datos personales de los usuarios, momento en el que se procederá a la supresión irreversible de los mismos.

1. **Atención de consultas y solicitudes:** los datos tratados con esta finalidad serán conservados durante el plazo necesario para dar trámite y contestación a cada solicitud y, una vez finalizado, serán bloqueados por el plazo de prescripción de las posibles responsabilidades legales que se puedan derivar de esta transacción.
2. **Datos facilitados para el ejercicio de derechos:** los datos serán conservados durante el plazo necesario para gestionar y dar trámite a los derechos ejercitados y, una vez tramitado, serán bloqueados por el plazo de prescripción de las posibles responsabilidades legales que se puedan derivar de la atención del derecho.
3. **Datos derivados del uso del Sitio Web:** los datos serán conservados hasta que el usuario se oponga a dicho análisis. PROTECT SOLUTIONS puede mantener la información de forma agregada, sin identificar a los usuarios, durante un plazo mayor.

8. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El usuario:

- Garantiza que es mayor de catorce (14) años y que los datos que facilita a PROTECT SOLUTIONS son verdaderos, exactos, completos y actualizados. A estos efectos, el usuario responde de la veracidad de todos los datos que comunique y mantendrá convenientemente actualizada la información facilitada, de tal forma que responda a su situación real.
- Garantiza que ha informado a los terceros de los que facilite sus datos, en caso de hacerlo, de los aspectos contenidos en este documento. Asimismo, garantiza que ha obtenido su autorización para facilitar sus datos a PROTECT SOLUTIONS para los fines señalados.
- Será responsable de las informaciones falsas o inexactas que proporcione a través de la Plataforma y de los daños y perjuicios, directos o indirectos, que ello cause a PROTECT SOLUTIONS o a terceros.

9. EJERCICIO DE DERECHOS

Como titular de los datos, el usuario puede enviar un escrito a PROTECT SOLUTIONS , a la dirección indicada en el encabezado de la presente Política de Privacidad, o bien por medio de un correo electrónico a la dirección dpo@mediamarkt.es, acreditando su identidad, en cualquier momento y de manera gratuita, para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, limitación, supresión, portabilidad y oposición, tal y como le son reconocidos en la normativa vigente sobre protección de datos.

Asimismo, podrá interponer una reclamación relativa a la protección de sus datos personales ante la Agencia Española de Protección de Datos en la dirección C/ Jorge Juan, 6, 28001 - Madrid, cuando el interesado considere que PROTECT SOLUTIONS ha vulnerado los derechos que le son reconocidos por la normativa aplicable en protección de datos.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

PROTECT SOLUTIONS tratará los datos del usuario en todo momento de forma absolutamente confidencial y guardando el preceptivo deber de secreto respecto de los mismos, de conformidad con lo previsto en la normativa de aplicación, adoptando al efecto las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

11. CAMBIOS

PROTECT SOLUTIONS se reserva el derecho de revisar su Política de Privacidad en el momento que lo considere oportuno, en cuyo caso se comunicará a los usuarios. Por esta razón, le rogamos que compruebe de forma regular esta declaración de privacidad para leer la versión más reciente de la Política de Privacidad de PROTECT SOLUTIONS .

12. ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO

El usuario declara haber sido informado de las condiciones sobre protección de datos personales, aceptando el contenido de la presente Política de Privacidad.

Última actualización: mayo de 2024.