

# Seguridad y privacidad

## Compra segura: Ley de venta a distancia

Todos los productos ofrecidos por Gomibo tienen un plazo de devolución de 31 días. Esto significa que el producto puede ser devuelto en un plazo de 31 días sin necesidad de indicar el motivo. Al ofrecer este servicio, Gomibo amplía el plazo legal de devolución de 14 días a 31 días. Puedes leer todas las condiciones de cambio y cancelación en [esta página](#).

## Privacidad y seguridad

Versión: 3 de noviembre de 2023

Tu privacidad y el tratamiento seguro de tus datos personales son muy importantes para nosotros. Por supuesto, quieres pedir tu teléfono, tableta y accesorios sin preocuparte por la privacidad y la seguridad en línea. Por eso queremos mostrarte cómo tratamos tus datos personales, de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR).

## ¿Quién es el responsable de tus datos?

Gomibo, que forma parte de MobielWerkt BV, es responsable de todos los datos personales que nos dejes. Estos son nuestros datos:

Domicilio social	Waagstraat 1, 9712 JX Groninga, The Netherlands
Dirección postal	Postbus 3023, 9701 DA Groninga, The Netherlands
Número de registro en la Cámara de Comercio de los Países Bajos (KvK)	02093714
Número de IVA	ES N3031337C

Si tienes alguna pregunta sobre la privacidad y la seguridad, siempre puedes ponerte en contacto con el equipo de privacidad o con el Responsable de la Protección de Datos (FG) a través de [privacy@gomibo.com](mailto:privacy@gomibo.com). El Responsable de Protección de Datos (FG) de Gomibo está oficialmente registrado en la Autoridad de Datos Personales (AP) de los Países Bajos.

## ¿Qué datos almacenamos y por qué?

Gomibo recopila datos personales de varias maneras. Qué datos exactos se recopilan depende de lo que hagas en nuestro sitio web: ¿visitas el sitio web sin realizar un pedido o realizas algún pedido? También influye lo que pidas exactamente. Nos gustaría explicarte cuáles de tus datos procesamos.

## Detalles del pedido

Por supuesto, necesitamos saber quién eres cuando realizas un pedido. Así podremos ayudarte de la mejor manera posible. Por eso te pedimos tu género, fecha de nacimiento, iniciales y apellidos. Para la entrega de tu pedido, también necesitamos tu dirección. Junto con tus iniciales, apellidos, datos de dirección, número de pedido, número de teléfono y código de seguimiento y localización, se lo enviaremos a la empresa de paquetería.

Te enviaremos actualizaciones sobre tu pedido por correo electrónico y, a veces, por mensaje de texto. Para ello necesitaremos tu dirección de correo electrónico y tu número de teléfono. También te enviaremos facturas e información sobre los productos que has comprado. Una vez que hayas realizado tu pedido, a veces te

preguntaremos qué opinas de nosotros, normalmente por correo electrónico y a veces por teléfono. ¡Con tus comentarios podemos seguir mejorando!

## **Pago**

El pago de tu pedido se realiza siempre a través de un entorno de pago seguro. La vinculación de tu pago con tu pedido también se realiza a través de un entorno seguro. En caso de pago con tarjeta de crédito, enviamos tus datos desde nuestro entorno de pago seguro directamente a los procesadores de pago.

## **Contratos telefónicos\***

Cuando solicitas un contrato en Gomibo, necesitamos tu identidad para verificar quién eres. Para ello necesitamos un documento de identidad tuyo. Hemos llegado a acuerdos con el gobierno holandés para procesar estos datos personales, de modo que podamos evitar el fraude de identidad y localizar más rápidamente a los defraudadores y delincuentes.

Para cargar tu documento de identidad, utilizamos un software especial que hemos desarrollado en Gomibo. Esto significa que la(s) foto(s) de tu pasaporte, el número del Documento Nacional de Identidad y la Zona de Lectura Mecánica (Machine Readable Zone - MRZ) de la tarjeta quedan inmediatamente ocultos por el software. No necesitamos que nos facilites esta información. Sí procesamos tu nombre, apellidos, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, periodo de validez de tu documento, tipo de prueba de identidad y número de documento.

Si compras un contrato con nosotros en una tienda, o si no utilizas nuestro "Contrato Sin Complicaciones", te pediremos una copia de tu tarjeta bancaria. El número de tarjeta, el número IBAN y el nombre del titular de la tarjeta deben ser claramente visibles para verificar que la cuenta bancaria te pertenece realmente. Esto impide que otra persona pueda solicitar un contrato que se pague desde tu cuenta. Puedes ocultar algunos datos, siempre que la información necesaria permanezca visible.

Si solicitas un contrato a través de Gomibo, podemos realizar una evaluación de riesgos para respaldar tu solicitud con el fin de combatir el fraude financiero y de identidad.

\* Por favor, ten en cuenta: todavía no es posible comprar un contrato a través de Gomibo.es.

## **Transfiere tu número de teléfono**

¿Has decidido transferir tu número de teléfono a otro proveedor? Entonces necesitamos el nombre de tu proveedor actual, tu número de teléfono y el tipo de conexión. A veces también necesitamos el número de tu tarjeta SIM o tu número de usuario. Con esto nos aseguramos de que tu número de teléfono sea transferido a otro proveedor.

## **Prueba de ingresos y cargas (ILT)**

Si has elegido un paquete con un aparato que entra dentro de la legislación crediticia pertinente, es posible que necesitemos tus datos para realizar una prueba de ingresos y cargas. Así sabremos con seguridad que has elegido un contrato que se ajusta a tu situación económica. La prueba de ingresos y cargas debe realizarse de acuerdo con la legislación crediticia pertinente. Para ello puede que necesitemos procesar tu composición familiar, tus ingresos netos mensuales y los gastos de vivienda. En ningún caso tienes que enviarnos tu nómina u otras evidencias para este fin.

## **Detalles de tus productos**

Cuando nos compras un producto, almacenamos tu número IMEI y EAN. El número IMEI es un código único que está vinculado a tu producto específico. El número EAN es un número vinculado al tipo de producto que nos has comprado. De esta manera podemos estar seguros de que realmente recibes lo que nos has pedido.

Con un contrato, almacenamos el número de tu tarjeta SIM. De este modo, sabemos con seguridad que recibirás la tarjeta SIM correcta, y que el contrato correcto se colocará en la tarjeta SIM correcta. De este modo, siempre podemos prestar el servicio correcto, por ejemplo, si has solicitado transferir tu número.

## Pedidos con otros servicios

¿Has decidido realizar un pedido en Gomibo con servicios específicos, como un seguro o una suscripción a un servicio de streaming? Si es así, dependiendo del proveedor del servicio, es posible que necesitemos más datos tuyos, como un número IBAN, o una domiciliación bancaria aceptada para deducir la prima de tu cuenta bancaria, o para cargar los costes de la suscripción periódica por parte del proveedor del servicio.

## Recogida de pedidos en nuestra tienda

¿Quieres recoger un pedido en nuestra tienda? En caso afirmativo, siempre te haremos algunas preguntas de verificación. Como prueba para recoger tu paquete en la tienda, siempre necesitaremos una copia de tu documento de identidad, con el fin de confirmar tu identidad. Para hacer la copia del documento, utilizaremos el software creado por Gomibo. Este software enmascarará automáticamente la(s) foto(s), el número del Documento Nacional de Identidad y la Zona de Lectura Mecánica (Machine Readable Zone - MRZ) que figuran en tu documento de identidad. No necesitamos que nos facilites esta información. El resto de la información de tu documento es necesaria para confirmar que hemos entregado el paquete correcto.

## Comunicación

Nos gusta mantenerte informado por correo, correo electrónico, teléfono o mensaje de texto cuando nos haces un pedido. A veces te enviaremos mensajes sobre trucos y consejos, actualizaciones de seguridad, solicitudes de revisión, vales personalizados, ofertas de descuento, información sobre el final de tu contrato u otra información relevante sobre tu pedido o tus intereses personales. También puedes utilizar nuestro sitio web o aplicación para realizar una comprobación de actualización del contrato. Para ello, te pediremos tu número de teléfono móvil, código postal, número de casa, correo electrónico, fecha de nacimiento y tipo de contrato. De este modo, podremos mantenerte informado mediante mensajes de servicio de cuándo puedes actualizar tu contrato o solicitar uno nuevo. Como cliente, recibirás automáticamente todas las comunicaciones de Gomibo, excepto nuestro boletín informativo. Sólo recibirás nuestro boletín si has dado tu consentimiento explícito. Puedes gestionar fácilmente tus preferencias de comunicación a través de tu [cuenta Gomibo](#).

Utilizamos las siguientes preferencias de comunicación:

### **Actualizaciones de pedidos (siempre activadas)**

*Recibirás información sobre tu pedido, cuenta de cliente, cita en la tienda, pago y facturas.*

### **Mensajes de servicio**

*Ocasionalmente recibirás información sobre tus pedidos anteriores, como consejos sobre cómo utilizar un producto, actualizaciones, notificaciones e información sobre actualizaciones.*

### **Descuentos personalizados, ofertas, consejos e inspiración**

*Sólo recibirás información relacionada específicamente con tu pedido anterior y tus preferencias, como descuentos personalizados, regalos y ofertas personalizadas.*

### **Solicitudes de reseña**

*Recibirás una invitación para reseñar productos o compartir tu experiencia con nuestro servicio después de realizar un pedido o ponerte en contacto con Gomibo.*

### **Boletín de noticias**

*Recibirás regularmente ofertas, consejos, noticias e información útil sobre productos y servicios.*

## Boletín de noticias

Recibirás nuestro boletín por correo electrónico. Por supuesto, sólo lo recibirás si nos has dado tu permiso explícito para ello. ¿Quieres dejar de recibir nuestro boletín? Puedes darte de baja haciendo clic en el botón para cancelar la

suscripción situado en la parte inferior del boletín o cambiando tus preferencias de comunicación en tu [cuenta Gomibo](#).

## **Reconocimiento offline y online**

Por tu seguridad y la nuestra, grabamos y almacenamos las imágenes de las cámaras en nuestras tiendas. En línea, esto es diferente. Si utilizas la aplicación Gomibo, almacenamos los datos de uso de tu teléfono, como el número de minutos de llamadas, mensajes de texto y MB, para poder ofrecerte el mejor asesoramiento telefónico. También utilizamos píxeles de seguimiento. Esto nos permite ofrecerte una experiencia de compra personalizada, adaptada a tus preferencias.

Cuando visitas nuestro sitio web, almacenamos tu dirección IP, los datos de los clics y cookies. Puedes gestionar fácilmente tus preferencias de cookies en tu navegador de Internet. Puedes gestionar las preferencias de cookies de los principales navegadores de Internet a través de los siguientes enlaces:

[Navegador Chrome](#)

[Internet Explorer](#)

[Mozilla Firefox](#)

[Safari](#)

### Cookies técnicamente necesarias

Cuando visitas nuestro sitio web o nuestra aplicación, solo utilizamos las cookies técnicamente necesarias para que nuestro sitio web y nuestra aplicación sean más fáciles de usar, eficaces y seguros. Mediante el uso de estas cookies, podemos garantizar un funcionamiento óptimo y fácil de usar de nuestro sitio web y aplicación.

### Google Analytics

Para el análisis de nuestro sitio web y nuestras aplicaciones, utilizamos el servicio de análisis web Google Analytics de Google Ireland Limited. Entre otras cosas, recopilamos tu dirección IP, la fecha y la hora de tu visita a nuestro sitio web o aplicación, la ruta de los clics, información sobre tu navegador, información sobre tu aparato, las páginas visitadas, los enlaces de afiliados, los datos de ubicación y las actividades de compra. Utilizamos esta información para mejorar continuamente nuestro sitio web y nuestra aplicación con el fin de garantizar la mejor experiencia de usuario. Google Analytics utiliza cookies, la memoria web de tu navegador y píxeles de seguimiento para recopilar esta información. Todos los datos recogidos son almacenados por Google en los Estados Unidos. Para ello, Google se basa en las cláusulas contractuales estándar como garantías adecuadas para la protección de los datos personales.

### Seguimiento de conversiones de Google Ads

Para la publicidad en línea y la medición de la conversión en nuestro sitio web y en nuestra aplicación, utilizamos el servicio Google Ads proporcionado por Google Ireland Limited. Cuando haces clic en nuestro anuncio en tu navegador web proporcionado por Google, se almacena automáticamente una cookie de medición de la conversión en tu navegador de Internet. Estas cookies se almacenan durante un tiempo limitado y no contienen datos personales. Al colocar una cookie, nosotros y Google sabremos si has hecho clic en un anuncio y podremos dirigirnos a ti de forma personal y específica en nuestro sitio web y en nuestra app basándonos en los anuncios. También utilizamos cookies con la función de remarketing o de segmentación similar de Google Ireland Limited. Utilizamos estas cookies para analizar tu comportamiento en nuestro sitio web y tu interés en determinados productos o servicios, de modo que podamos mostrarte anuncios personalizados. No se procesa ningún dato personal con esta función de orientación. Estos datos pueden ser procesados por Google en los Estados Unidos. Puedes encontrar más información en la declaración de privacidad de Google y Google Ads.

### Complementos de Google

En algunas secciones de nuestro sitio web y nuestra aplicación, utilizamos los plug-ins de GoogleMaps y Youtube proporcionados por Google Ireland Limited. Utilizamos GoogleMaps para mostrar la ubicación de nuestras tiendas,

por ejemplo, para que puedas encontrar fácilmente nuestra tienda en la calle principal. Utilizamos Youtube en un iFrame en nuestro sitio web y aplicaciones para mostrar vídeos informativos sobre productos y consejos y trucos. Google puede establecer cookies para ambos servicios y los datos pueden ser transferidos a los Estados Unidos. Puedes encontrar más información en la declaración de privacidad de Google y Youtube.

## Servicio de pago

Si pagas tu pedido con el servicio de pago PayPal, la declaración de privacidad de PayPal también se aplica a tu pedido. Puedes encontrar la declaración de privacidad de PayPal aquí: [Declaración de privacidad PayPal](#)

## Atención al cliente

Cuando te pones en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, queremos ayudarte de la mejor manera posible. Por eso almacenamos las conversaciones por correo electrónico que mantienes con nuestro personal de atención al cliente. También es posible que se graben las conversaciones telefónicas con fines de formación. Siempre te lo decimos antes de la llamada telefónica. A veces te pediremos que nos facilites información personal específica en un correo electrónico o una llamada telefónica. Hacemos estas preguntas para verificar que de verdad eres el cliente asociado al pedido que estás solicitando. Además, tomamos nota de nuestro contacto para saber exactamente lo que se ha hablado en caso de que vuelvas a ponerte en contacto con nosotros.

## Devoluciones y reparaciones

¿Quieres cambiar o anular el pedido, o tienes un producto defectuoso? ¡Estaremos encantados de ayudarte! Antes de devolver tu aparato, es importante crear una copia de seguridad y restablecer los ajustes de fábrica. Esto es necesario para poder procesarlo, y también elimina cualquier dato personal de tu aparato.

Eres responsable de restablecer tu aparato. Si no lo haces, o si este proceso falla, todos los datos posibles seguirán borrándose de tu aparato. Además, aceptas que tus datos puedan ser enviados, por ejemplo, a un taller de reparación.

Las reparaciones las realizan empresas de reparación especializadas. ¿Tu aparato, o parte de él, ha sido sustituido por uno nuevo? Tu antiguo teléfono o aparato es destruido o reciclado cuidadosamente por la empresa de reparación.

## ¿Cómo gestionamos el intercambio y almacenamiento de tus datos personales?

### Compartir datos personales

Tu privacidad es muy importante para nosotros. Por lo tanto, solo compartimos determinados datos personales con colaboradores y terceros si es realmente necesario, por ejemplo, porque se requiere para tu pedido. Nunca vendemos tus datos a terceros.

Para regular esto adecuadamente, hemos concluido un acuerdo de procesamiento con todas las partes con las que compartimos tus datos personales. Se trata de un contrato en el que se establecen acuerdos claros sobre quién es responsable de qué datos. Hay varias partes con las que compartimos tus datos personales, para garantizar que tu pedido llegue en 24 horas y podamos ofrecerte el mejor servicio:

- El proveedor;
- El procesador de los datos de pago;
- La empresa de entrega de paquetes;
- El procesador de datos de comunicación (como telefonía, mensajería de texto y correo electrónico);
- Los canales de marketing (en línea);
- Los procesadores de la administración;
- Si procede: la aseguradora y el agente autorizado;
- Si procede: la empresa de reparaciones;
- Si procede: el fabricante del aparato;
- Si procede: el evaluador de riesgos;
- Si procede: el procesador de datos de identidad;
- Si procede: proveedores de servicios específicos que hayas solicitado en Gomibo.

La mayoría de las partes tienen su sede en la Unión Europea y están sujetas al Reglamento General de Protección de Datos. En algunos casos, también compartimos determinados datos con colaboradores que tienen su sede en los Estados Unidos de América (EE. UU.) y que participan activamente en el "Escudo de la Privacidad" europeoestadounidense. Hemos llegado a acuerdos estrictos con estas partes sobre el tratamiento de los datos personales. Hemos registrado estos acuerdos en cláusulas contractuales estándar (SCC, por sus siglas en inglés).

### **Conservación de datos personales**

No conservamos tus datos personales más tiempo del necesario. En algunos casos, necesitamos tus datos personales para detectar fraudes o actividades ilegales. En estos casos, tenemos la obligación legal de compartir estos datos personales con la policía, el poder judicial o la fiscalía cuando recibimos una solicitud. Además, tenemos una responsabilidad fiscal ante las autoridades tributarias. Esto significa que conservamos tus datos personales por razones legítimas, legales y comerciales, con el fin de suministrar los productos y servicios que has pedido y proporcionarte un servicio lo más seguro y fiable posible.

¿Quieres que cambiemos tus preferencias de privacidad? Entonces ponte en contacto con el equipo de privacidad: [privacy@gomibo.com](mailto:privacy@gomibo.com).

### **Elaboración de perfiles y decisiones automáticas**

Si realizas un pedido con nosotros, podríamos utilizar fuentes de datos y bases de datos públicas para verificar tu identidad y comprobar tu comportamiento de compra. Basándose en toda esa información, podría tomarse una decisión automática sobre tu pedido, solicitud de un contrato telefónico o cualquier otro servicio adicional.

### **Seguridad de tus datos personales**

Siempre garantizamos la mejor seguridad de la información. Nuestro sitio web tiene una conexión segura (reconocible por "https" en la barra de direcciones) y certificados SSL. Además, siempre utilizamos el mejor software de seguridad, para que tus datos personales se almacenen de la forma más segura posible. Esto ocurre en centros de datos con certificación ISO 27001, en nuestros propios servidores de Países Bajos.

Comprobamos y controlamos a todos nuestros empleados, quién tiene acceso a qué datos, y llevamos un registro de quién ha visto qué datos personales. De este modo, siempre sabemos qué ocurre con tus datos personales. Además, todos los empleados de Gomibo tienen un Certificado de Buena Conducta (VOG en holandés), por lo que podemos estar seguros de que todos manejan tus datos personales de forma segura.

### **Tus derechos en relación con tus datos**

Como cliente de Gomibo, puedes, por supuesto, presentar en cualquier momento una solicitud de inspección, rectificación, transferencia o eliminación de tus datos personales de nuestra base de datos. Puedes hacerlo a través de nuestro [servicio de atención al cliente](#). Te pediremos que verifiques que eres tú, para que no compartamos tus datos con otra persona.

### **Eliminar tus datos**

Por supuesto, puedes borrar tus datos si lo deseas. Esto significa que ya no serás cliente de Gomibo. Nuestros especialistas en privacidad tramitarán tu solicitud en un plazo de 15 días hábiles.

¿Has pedido un contrato a través de Gomibo? Entonces no podemos eliminar tus datos personales, porque has suscrito un contrato de duración determinada con uno de los proveedores de telecomunicaciones a través de Gomibo. Tras la expiración del contrato con tu proveedor, puedes solicitar a Gomibo que elimine tus datos personales.

¿Quieres dejar de recibir nuestro boletín? Entonces puedes darte de baja fácilmente en la parte inferior del boletín, o accediendo a tu cuenta Gomibo y cambiando tus preferencias de comunicación.

## Preguntas y comentarios

Si tienes alguna pregunta o comentario sobre la privacidad y la seguridad, siempre puedes ponerte en contacto con nuestro [servicio de atención al cliente](#). Para más preguntas o reclamaciones, puedes dirigirte a la [Autoridad de Protección de Datos](#) o al [Defensor del Pueblo](#).