



# Política de privacidad

Swapfiets Spain S.L. (en adelante "Swapfiets", "nosotros" o "nuestro") considera que la protección de tus datos personales es fundamental. Por lo tanto, tratamos tus datos con el mayor cuidado posible. Con esta Declaración de Privacidad, te informamos sobre cómo manejamos los datos personales.

## 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos?

Swapfiets Spain S.L. es la entidad legal responsable de la recopilación y procesamiento de tus datos personales en relación con los productos de marca, servicios y sitios web de Swapfiets.

Swapfiets forma parte de Pon Holdings B.V. y de sus empresas afiliadas ("Pon"). Swapfiets y Pon están comprometidos con el respeto y la protección de tu privacidad y de los datos personales que compartes con nosotros.

## 2. ¿Qué son los datos personales?

Cualquier información sobre una persona física identificada o identificable entra en la categoría de datos personales. Esto implica que dicha información puede identificarte de forma directa o indirecta.

## 3. ¿Qué datos personales tratamos?

Tratamos tus datos personales cuando utilizas uno de nuestros servicios, como compras o suscripciones para usar una bicicleta, visitar uno de nuestros sitios web o usar la app de Swapfiets (en adelante, nos referiremos a todos ellos como "Servicios").

### A) Información generada por el uso de nuestros servicios

Los datos específicos que procesamos dependen de qué sitios web, productos o servicios utilices y de cómo los utilices. Procesamos los siguientes datos personales:

Julio de 2024

[www.swapfiets.es](http://www.swapfiets.es)





- Datos necesarios para establecer un contrato contigo que te permita usar nuestros servicios, como tu información de contacto, dirección, fecha de nacimiento y altura.
- Datos necesarios para la gestión financiera, como tu número de cuenta bancaria, nombre y dirección.
- Datos necesarios para la prevención del fraude y del uso inadecuado de nuestros servicios, como tu número de cuenta bancaria, nombre y dirección.
- Datos necesarios para ofrecerte nuestros servicios, como la localización elegida para una cita con el servicio de Swapfiets.
- Datos necesarios para acceder y usar la app de Swapfiets, como contraseña y nombre de usuario.
- Datos para comunicarnos contigo, como tu información de contacto y tus preferencias de comunicación.
- Datos sobre tu visita a nuestros sitios web, determinados mediante cookies y tecnologías relacionadas (consulta también el artículo 9 de esta Declaración de Privacidad para más información);
- Datos relacionados con tu equipo, como una dirección MAC o dirección IP;
- Datos para medir y mejorar la satisfacción del cliente;
- Datos para mejorar nuestros servicios;
- Datos sobre tu comunicación con nuestro servicio de atención al cliente (en adelante, "Swapdesk"), como tus preguntas, comentarios o quejas. Las llamadas telefónicas con Swapdesk pueden ser grabadas con fines de calidad y capacitación. Se te informará de antemano si la llamada será grabada.
- Datos que recopilamos para cumplir con nuestras obligaciones legales, resolver disputas y hacer cumplir nuestros derechos y acuerdos, tales como datos fiscales, quejas o información sobre la suscripción que tienes con Swapfiets.

## B) Datos tratados con una suscripción a e-Bike

### Anti-robo y morosidad

Julio de 2024

[www.swapfiets.es](http://www.swapfiets.es)





Si contratas una suscripción para e-bike con Swapfiets, la última ubicación conocida de la bicicleta puede ser procesada para recuperar bicicletas perdidas o robadas y para recuperar bicicletas en caso de morosidad. En caso de morosidad, Swapfiets recogerá la bicicleta cuando no hayas respondido (en varias ocasiones) a la solicitud escrita de devolver la e-bike. El procesamiento de estos datos es necesario para nuestros servicios y Swapfiets tiene un interés legítimo en ello. Solo a partir del momento en que declares que la bicicleta está perdida o robada, o cuando se produzca una morosidad, se recogerán continuamente los datos de ubicación.

#### Actuar en contra de los Términos y Condiciones Generales de Swapfiets

Cuando contrates un acuerdo con Swapfiets y adquieras una suscripción para el uso de una e-bike, puedes elegir entre una suscripción para uso normal o para uso comercial (por ejemplo, el uso de la e-bike para fines comerciales, consulta los Términos y Condiciones Generales de Swapfiets). Para determinar si has elegido la suscripción correcta y para prevenir el uso indebido, Swapfiets puede leer los datos de la e-bike y aplicar las consecuencias legales correspondientes de acuerdo con los Términos y Condiciones Generales de Swapfiets y la suscripción para e-bike que hayas acordado con Swapfiets. Swapfiets te informará si necesitas una actualización y sobre las posibilidades de objeción.

## 4. Tratamiento: bases e intereses legítimos

El tratamiento de los datos personales está basado en estos principios legales:

1. Consentimiento
2. Ejecución del contrato que tenemos contigo
3. Obligación legal
4. Legítimo interés de Swapfiets o de terceras partes

Los intereses legítimos incluyen la seguridad, la protección de la propiedad (leer: prevención de robos o uso indebido), gestión informática, investigación y análisis de productos o servicios, gobernanza corporativa, asuntos legales y gestión interna.

Julio de 2024

[www.swapfiets.es](http://www.swapfiets.es)





## 5. Finalidad del tratamiento de datos personales

Tratamos tus datos personales con la máxima diligencia. Únicamente utilizaremos aquella información necesaria para ofrecerte nuestros servicios. Swapfiets trata tus datos personales con los fines que se enumeran a continuación. Los números de cada uno de estos fines se corresponden con los principios legales indicados en el Artículo 4 de esta Política de Privacidad.

Julio de 2024

[www.swapfiets.es](http://www.swapfiets.es)



## A) Finalidad de prestación de nuestros servicios

- Recogida y entrega de la bici (principio: 2).
- Protección de nuestros servicios contra, por ejemplo, el fraude y el impago (principio: 2 o 4).
- Gestión de las obligaciones financieras y tributarias, como la facturación (colectiva) de nuestros servicios (principio: 2 o 3).
- Recuperación de la bicicleta en caso de pérdida, robo o impago (principio: 2 o 4).
- Comunicación e información de nuestros servicios (principio: 2 o 4).
- Prestación de servicios, por ejemplo, mantenimiento, reparación y/o reemplazo de la bicicleta (principio: 2).

## B) Fines generales

- Crear y mantener relaciones con el cliente (principio: 2).
- Ofrecer servicios al cliente, incluidos aquellos relacionados con el uso de productos y la gestión de quejas y solicitudes (principio: 2).
- Comunicación de información promocional y de marketing, incluyendo propósitos de marketing directo y retargeting [principio 1 o 4];
- Proporcionar funcionalidades de la aplicación, incluyendo el envío de mensajes comerciales relevantes [principio 1, 2 y 4];
- Tratamiento de datos personales para la información sobre gestión (principio: 2 o 4).
- Realización de estudios de mercado, incluida la medición de la satisfacción del cliente, para mejorar nuestras operaciones, marcas, servicios y productos (principio: 4).
- Eventual desarrollo y mejora de productos y servicios nuevos o ya existentes (principio: 4).
- Cumplimiento de las obligaciones legales, resolución de disputas y aplicación de nuestros derechos y acuerdos (principios: 2, 3 o 4).
- Análisis de las cookies de nuestro sitio web y de la app de Swapfiets. Con ello intentamos que el contenido de nuestras comunicaciones se adapte a tus preferencias personales (principio: 1 o 4).

Julio de 2024

[www.swapfiets.es](http://www.swapfiets.es)



- Agregar y/o anonimizar datos personales para el uso interno de Swapfiets, como, pero no exclusivamente, para fines de análisis y mejora de productos y servicios. [principio 4];
- Registrar incidentes [principio 4].

## 6. No hay tratamiento de datos de menores de 16 años

No tratamos los datos personales de los menores de 16 años. Recomendamos a padres y tutores que se impliquen en las actividades (online) de los menores a su cargo para evitar que Swapfiets trate sus datos personales de manera involuntaria.

## 7. Envío de datos a terceros

Swapfiets comparte tus datos personales con terceros en los siguientes casos, pero sin limitarse a ellos. El número de cada finalidad corresponde al de los principios anteriormente mencionados en el Artículo 4 de esta Política de Privacidad:

- Cuando existe una petición o autorización legal para proporcionar datos personales a terceros (principio: 3).
- Si tenemos sospechas de que se están violando los derechos de terceros o de que se están produciendo hechos delictivos o un uso indebido, facilitaremos datos personales a terceros que tengan un interés legítimo en ellos, o a los organismos que sirvan al interés público. Esto incluye a las autoridades competentes, a la Fiscalía o a cualquier otro órgano regulador (principios: 3 o 4).
- Swapfiets también puede compartir tus datos con terceros en la ejecución de un acuerdo contigo o cuando existan intereses comerciales legítimos, como mantener centralizada la gestión o el servicio al cliente y analizar los servicios que te ofrecemos (principio: 4).
- Con terceras partes que respaldan los servicios de Swapfiets sin ser las responsables del tratamiento de datos, como contables y asesores legales (principio: 4).
- Con fines comerciales, como la desinversión, la venta de acciones o la reorganización empresarial (principio: 4).

Swapfiets también utiliza servicios de terceros que actúan en nombre de Swapfiets y se consideran 'procesadores'. Estos pueden ser proveedores de servicios como alojamiento

Julio de 2024

[www.swapfiets.es](http://www.swapfiets.es)





web, agencias de investigación, procesamiento de pagos, gestión de pedidos, tecnología de la información, auditorías, servicio al cliente, proveedores de correo electrónico y otros servicios. Swapfiets también puede compartir tus datos personales con terceros para que puedan enviarte comunicaciones de marketing, de acuerdo con tus elecciones. Swapfiets no venderá tus datos personales a terceros.

Swapfiets o Pon pueden reorganizarse, fusionarse o vender o transferir de alguna otra manera (una parte de) una empresa a otra compañía. Si tal empresa está relacionada con Swapfiets, una transferencia de propiedad podría incluir la transferencia de tus datos personales al nuevo propietario y sus asesores.

Solo revelaremos tus datos personales si está permitido o autorizado por la ley, es necesario para prevenir o combatir el fraude, es necesario para la resolución de disputas, o es necesario para cualquier otra necesidad legítima que, en las circunstancias, tenga mayor peso que tus intereses de privacidad, como la seguridad de nuestra empresa y la protección de nuestro personal.

Si los datos personales se envían a un destinatario en el extranjero, lo habitual es que solo se haga a un país en el que la Comisión Europea considere que se ofrece el nivel de protección adecuado, o en el que Swapfiets haya adoptado las medidas de seguridad adecuadas para proteger tu privacidad. Si deseas recibir más información sobre la transferencia de tus datos personales a países fuera de la Unión Europea, ponte en contacto con el Delegado de Protección de Datos de Swapfiets (ver Artículo 12).

## 8. Conservación de tus datos

Almacenaremos tus datos personales durante el tiempo que sea necesario o que esté permitido dentro del alcance de los fines descritos en esta Política de Privacidad y conforme a las leyes y normativas vigentes.

## 9. Mapeo del tráfico en la web

Cuando visitas o usas nuestro(s) sitio(s) web, servicios o app de Swapfiets, podremos emplear cookies, beacons y otras tecnologías similares. Para obtener más información sobre el uso de cookies, consulta nuestra Política de Cookies (<https://swapfiets.es/cookies>).

Julio de 2024

[www.swapfiets.es](http://www.swapfiets.es)





## 10. Tus derechos, incluido el derecho de oposición

Tienes derecho a saber qué datos personales tratamos y a quiénes se los hemos facilitado. Del mismo modo que puedes consentir el tratamiento de tus datos personales, también tienes derecho a oponerte a él.

Si deseas acceder, modificar, actualizar, limitar o eliminar los datos personales tratados por nosotros, oponerte al tratamiento de tus datos personales o a las actividades de marketing (directo), o si quieres recibir una copia digital de tus datos personales para enviársela a otra empresa (siempre y cuando la legislación vigente te permita realizar dicha transferencia de datos), puedes contactar con Swapdesk utilizando la información de contacto tal como se indica en el Artículo 12. Describe con la mayor claridad posible los datos personales a los que se refiere tu solicitud. Te responderemos lo antes posible y siempre dentro de los plazos legales establecidos.

Solo puedes ejercer tus derechos dentro de los límites establecidos por ley. Para asegurarnos de que eres tú quien ha realizado la solicitud, necesitaremos hacer varias comprobaciones de identidad.

En última instancia, tienes derecho a presentar una queja ante las autoridades de protección de datos (APD).

## 11. Seguridad y protección de datos

Swapfiets aplica todas las medidas de seguridad adecuadas para prevenir, en la medida de lo posible, el uso indebido, la pérdida, el acceso inadecuado, la divulgación no deseada o la modificación no autorizada de datos personales. Swapfiets ha adoptado medidas tanto técnicas como organizativas, como los métodos de encriptación, para garantizar la seguridad de tus datos personales. Debido a la constante aparición de nuevas amenazas, estas medidas de seguridad se revisan de forma periódica.

## 12. Contacto

Si tienes alguna pregunta y/o queja en relación con la protección de tus datos personales, o algún comentario o puntualización referente a esta Política de Privacidad, ponte en contacto con nosotros en [info@swapfiets.es](mailto:info@swapfiets.es).

Julio de 2024

[www.swapfiets.es](http://www.swapfiets.es)





¿Filtración o sospecha de filtración de datos? Comunícanoslo inmediatamente a través de [security@pon.com](mailto:security@pon.com).

Puedes ponerte en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos en [privacy@pon.com](mailto:privacy@pon.com).

### 13. Modificaciones

Podemos modificar esta Política de Privacidad cada cierto tiempo. Los cambios realizados en esta Política de Privacidad se harán efectivos una vez que publiquemos el documento revisado.

Julio de 2024

[www.swapfiets.es](http://www.swapfiets.es)

