

## CONDICIONES GENERALES DE USO Y POLITICA DE PRIVACIDAD DE LA APLICACIÓN MÓVIL “CORREOS”

El presente aviso legal establece las condiciones generales de uso de la App “Correos” que la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., S.M.E. (en adelante, Correos), con CIF A83052407 pone a disposición de los usuarios en cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

### Aceptación

El acceso a la aplicación “Correos” atribuye la condición de usuario e implica la aceptación plena y sin reservas por parte del usuario, de todas y cada una de las condiciones incluidas en el presente Aviso Legal.

A tal efecto, la aplicación requerirá del usuario, antes de su primera utilización, la aceptación plena y expresa de las condiciones de uso. El contenido del presente del Aviso legal puede sufrir modificaciones, por lo que su aceptación por parte del usuario, lo será respecto de la versión del Aviso legal publicado por Correos en el momento en el que el usuario acceda a la aplicación “Correos”.

Por medio de la aceptación de las presentes Condiciones de Uso, el Usuario manifiesta:

- Que ha leído, entiende y comprende lo expuesto en el presente Aviso Legal.
- Que asume las obligaciones dispuestas en el presente Aviso Legal.
- Que es mayor de edad y tiene la capacidad legal suficiente para utilizar el servicio descrito.

En caso de no estar de acuerdo con todo o parte de estas Condiciones Generales de Uso, el Usuario debe abstenerse de utilizar el servicio.

### Registro en la App de Correos con Correos ID

Para disponer de ciertas funcionalidades del servicio que ofrece Correos a través de su App, será necesario realizar un previo registro en la App de Correos a través de Correos ID. Este registro tiene carácter gratuito.

Correos ID es una plataforma de registro, común a todos los servicios digitales que ofrece Correos. El usuario que se registre en la App de Correos acepta todos y cada uno de los [Términos y Condiciones](#) así como la [Política de Protección de datos](#) de Correos ID que haya vigentes en ese mismo momento.

El usuario debe registrarse suministrando su nombre, primer apellido, teléfono, email y una contraseña, siempre y cuando no esté registrado previamente en Correos ID por otro servicio. El teléfono móvil será validado en el momento del registro mediante un código que será enviado por SMS a ese teléfono y que el usuario tendrá que introducir en el proceso de registro. Los datos que permiten al usuario acceder a su cuenta serán el teléfono móvil y la contraseña introducida para poder utilizar el servicio.

Si el usuario ya está registrado en Correos ID porque esté dado de alta en cualquier otro servicio digital que ofrece Correos, la primera vez que acceda a la app a través del login de ésta, tendrá

que verificar el teléfono o el email, si no lo tiene verificado previamente, a través del método mencionado en el párrafo anterior y aceptar las condiciones vigentes de la App de Correos en ese momento.

Si el usuario se ha registrado a través del móvil o ha hecho login a través del email porque ya estaba previamente registrado en Correos ID, tendrá la posibilidad de activar las notificaciones push sobre los envíos que tenga asociados a ese número de teléfono que ha introducido en el registro y así dejar de recibir notificaciones vía sms o email.

Si el usuario acepta recibir las notificaciones relacionadas con el estado de su envío a través de la App, siempre podrá modificar la opción de recibir de notificaciones desde su perfil dentro de la App. (Más detalle en el apartado: *“Suscripción a las notificaciones push sobre el estado de los envíos asociadas a un número de teléfono”*).

### **Login en la App de Correos con Correos ID**

Una vez que el usuario se haya registrado en la App de Correos, podrá acceder a la aplicación con su email y/o teléfono y contraseña. El usuario podrá entrar en su cuenta con el email y/o teléfono siempre y cuando los tenga validados. La validación del móvil se realizará a través del envío de un sms durante el proceso de registro, y la validación del email con el envío de un OTP la primera vez que hace login con el email.

## **DESCRIPCIÓN Y ÁMBITO DEL SERVICIO**

### **Obligaciones y prohibiciones**

El usuario se obliga a no utilizar la app "Correos" para cometer ninguna actividad ilícita o que vaya contra la moral, la salud, el orden público o las buenas costumbres generalmente aceptadas.

A título enunciativo y en ningún caso limitativo o excluyente, el Usuario se obliga a:

- I. NO reproducir, copiar, distribuir, realizar actos de comunicación pública, transformar, modificar, suprimir, manipular o de cualquier forma alterar las imágenes, marcas, signos u otros elementos que aparezcan en la aplicación.
- II. NO obtener o intentar obtener las imágenes u otros elementos que formen parte del contenido de las páginas del servicio empleando para ello mecanismos distintos de los que, en su caso, se hayan puesto a su disposición a los exclusivos fines de la funcionalidad del servicio.

El usuario será responsable y mantendrá indemne a Correos de cualquier reclamación, daño o perjuicio derivado del incumplimiento de las anteriores garantías y obligaciones. Correos queda exonerado de toda responsabilidad derivada del incumplimiento, por parte del usuario, de cualquiera de las obligaciones recogidas en este apartado y a lo largo de todo este condicionado.

## **FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

Correos no se hace responsable ante cualquier fallo en la aplicación del servicio (interrupciones en su funcionamiento, fallos en la descarga de la aplicación...). La descarga de la aplicación o su uso está libre de virus o malware. No obstante Correos hará todo lo posible para resolver cualquier incidencia técnica relacionada con el uso de la App Correos.

Correos garantiza el buen estado del software. Se excluye toda responsabilidad imputable a Correos por interrupciones en el funcionamiento del servicio o posibles fallos originados en los dispositivos móviles o en la conexión a internet del usuario.

Asimismo, Correos no es responsable en caso de que exista algún problema de descarga de la app. En el caso de que se produjera algún error técnico de este tipo contacte a [app@correos.com](mailto:app@correos.com)

El Usuario se compromete a utilizar los servicios que ofrece el sistema acorde a la Ley y la buena fe, así como con lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales de Uso. En consecuencia, el usuario queda obligado a no utilizar los servicios con fines ilícitos y/o contrarios a lo establecido en las presentes Condiciones.

### **Descripción del servicio**

En calidad de Usuario Registrado, la App de Correos ofrece la posibilidad de suscribirse al servicio de notificaciones push relacionado con el estado de sus envíos para recibir información en la App.

Además, en caso de que preste su consentimiento, Correos podrá geolocalizarle con el fin de que pueda recibir información de donde se encuentra la oficina, buzón o citypaq más cercano a su ubicación.

La aplicación también permite la búsqueda de direcciones y códigos postales a través del buscador localizado en la home de la aplicación.

Además, el usuario tendrá la posibilidad de conocer el estado de su envío introduciendo el código de envío en el buscador de la aplicación, y a través de notificaciones push si previamente las ha aceptado.

El usuario podrá guardar los envíos como favoritos pinchando en el icono del corazón que encontrará en la app. Los envíos añadidos como favoritos serán guardados en el perfil del usuario, en la sección "favoritos".

## Burofax

A través de la app de Correos, el cliente contará con un canal más para contratar el servicio de Burofax online.

- I. El servicio de burofax online ofrecido a través de la app de Correos permite enviar burofaxes a través de la app, con el mismo valor legal y características que uno tradicional.
- II. Para facilitar la gestión, la app de Correos ofrece la posibilidad de una vez rellenados los datos de remitente y destinatario, adjuntar de forma automática un documento en formato pdf, agilizando de esta forma el proceso.
- III. Servicio adicional:  
Prueba de entrega electrónica: Es un justificante certificado de la entrega del envío, en el que constan los datos de la entrega y la firma del receptor. El justificante es enviado al email registrado. Este servicio supone un coste adicional que será indicado a través de la app
- IV. Características del documento adjunto:
  - a. Tipo de documento: Solo se admite formato pdf
  - b. Tamaño: 2MB máximo
  - c. Las páginas del PDF deben ser iguales o inferior a tamaño DIN A4.
  - d. El archivo no debe tener ningún mecanismo de seguridad, es decir, no debe estar cifrado ni requerir de una contraseña para su lectura.
- V. El burofax será entregado a la dirección definida en el momento en el que se solicita el servicio, sin posibilidad de modificaciones una vez que se formaliza a través del pago el servicio.
- VI. El incumplimiento de los plazos y forma habituales de pago de las facturas y en general cualquier otro incumplimiento de las condiciones pactadas en el presente acuerdo, dará derecho a Correos a la resolución automática del mismo sin preaviso ni contraprestación o indemnización alguna.
- VII. Si la demora en la entrega fuera imputable a Correos, Correos devolverá al cliente la tarifa correspondiente al Burofax sin incluir los valores añadidos.
- VIII. La admisión del Burofax estará condicionada y supeditada a:
  - a. La previa cumplimentación de los requisitos que el propio sistema exija durante el proceso.
  - b. La aceptación por el cliente del contenido del documento pdf que se incorporará al envío tras mostrárselos el sistema.
  - c. La aceptación que se incorporará al Burofax tras mostrárselas el sistema.
  - d. La aceptación de la transacción de pago por la entidad bancaria.
- IX. La prestación del servicio de Burofax se iniciará desde el momento en que la entidad bancaria acepte la transacción de pago ordenada por el cliente.

- X. El cliente garantiza que ostenta la titularidad, legitimidad y/o derechos o autorizaciones precisos para utilizar e incorporar los datos de la comunicación, incluidos los personales de terceros: textos, gráficos, imágenes, firmas, símbolos, marcas, símbolos identificativos, denominaciones, nombres comerciales o cualquier otro elemento de análoga naturaleza.
- XI. El burofax contratado puede visualizarlo en la app a través del apartado de “Histórico” dentro de envíos
- XII. Si el usuario contrata el servicio adicional PEE (Prueba de Entrega Electrónica) podrá consultarla en el apartado mencionado anteriormente.
- XIII. Sin perjuicio de cuanto antecede y para el caso de que Correos resultara obligado a satisfacer cantidad alguna por daños, perjuicios, o cualquier otro concepto, con ocasión del incumplimiento por parte del cliente de cualquiera de las obligaciones anteriores, éste se obliga a mantener indemne a Correos por cualquiera de los conceptos anteriormente indicados.

### **Cita previa**

A través de la app de Correos, el usuario tendrá la posibilidad de reservar una cita en una de las 501 oficinas de Correos que incluyen esta funcionalidad.

- I. El usuario podrá seleccionar una franja horaria un día específico, para pedir una cita en aquella oficina que tenga disponible la opción de cita previa y reservar una cita anticipada.
- II. Es estrictamente necesario introducir el código de 9 dígitos generado a través de la app en el dispensador de la oficina para poder formalizar la cita y realizar cualquier gestión en la oficina (ej. Código AA11BB222)
- III. Correos no se hace responsable de la oferta de servicio dispuesta por cada oficina.
- IV. Correos no se hace responsable de los errores en horarios de citas, cambios de horarios, retrasos, nulidad u omisión de información correspondiente.

### **Precios y formas de pago**

El precio del servicio solicitado a través de la app de Correos sólo podrá realizarse mediante pago online, a través de tarjeta bancaria únicamente.

El pago del producto implica la conformidad con el precio ofertado y con las condiciones de venta vigentes en este concreto momento. Una vez formalizado el pedido, se entenderá perfeccionada la compra de pleno derecho, con todas las garantías legales que amparan al consumidor adquirente, y desde ese instante los precios y condiciones tendrán carácter contractual, y no podrán ser modificados sin el expreso acuerdo de ambos contratantes.

Los servicios de envío sencillo y cita previa son servicios gratuitos que ofrece Correos a través de su app.

## **Suscripción a las notificaciones push sobre el estado de los envíos asociadas a un número de teléfono**

El usuario podrá activar el servicio de notificaciones push para conocer el estado de los envíos que tenga asociados a un teléfono móvil. Es decir, a través de la app se le mantendrá informado sobre los diferentes estados en los que se encuentra sus envíos, posibles incidencias, avisos, etc. Si el usuario acepta voluntariamente suscribirse a este servicio de la app, pasará a recibir toda la información relacionada con sus envíos a través de la App de Correos y dejará de recibir sms o email, como anteriormente recibía. La información que recibirá a través de notificaciones push será sobre el estado de sus envíos y comunicaciones relativas a la reserva de cita previa.

Las notificaciones realizadas mediante este servicio serán exclusivamente para envíos de notificaciones en el ámbito nacional.

Además, el usuario podrá guardar como favoritos en la propia app, los envíos sobre los que le llegue información, incluso, podrá poner un alias para identificarlos de una forma más rápida.

Toda esta información será almacenada en el Buzón de notificaciones de la App para que el usuario siempre tenga acceso a ellas.

El usuario podrá desactivar este servicio en cualquier momento desde la App en la parte de configuración de notificaciones.

## **Gestión de notificaciones**

El usuario podrá gestionar las notificaciones de la App desde su perfil, de la forma siguiente:

- I. Las notificaciones, incluyendo aquellas relativas a cambios de los Términos y Condiciones de Uso, podrán ser enviadas por varios canales:
  - A través de la app si el usuario ha aceptado el envío de notificaciones push.
  - A través de sms o correo electrónico, si el usuario solo ha aceptado el envío de notificaciones, pero NO las notificaciones push.
  - Las notificaciones push a través de la app pueden ser desactivadas por completo.
- II. Si las notificaciones están desactivadas, podrán ser activadas en la pestaña "Notificaciones".
- III. Si las notificaciones de la aplicación Correos están desactivadas en los ajustes de notificación del teléfono móvil, el usuario no recibirá ninguna notificación.

## **Geolocalización**

Se necesita el consentimiento del usuario para activar la geolocalización del terminal desde el que está haciendo uso de la aplicación, con el objetivo de hacer uso de la funcionalidad que le permite encontrar buzones, oficinas y citypaqs cercanas a usted, y así mejorar su experiencia en la app.

Si el usuario acepta la geolocalización, cada vez que utiliza la aplicación se accederá a su ubicación para poder mostrarle las oficinas, buzones y/o citypaqs más cercanos a su ubicación.

El usuario podrá desactivar la función de geolocalización en cualquier momento a través de los ajustes de su teléfono.

Si el usuario no otorgara su consentimiento no podrá hacer uso de la funcionalidad expuesta.

## **Exclusión de usuarios**

Correos se reserva el derecho a impedir el uso del servicio, ya sea de forma temporal o definitiva, a cualquier usuario que infrinja cualquiera de las normas establecidas en estos Términos de Uso, la ley o la moral. Discrecionalmente, Correos también podrá excluir usuarios e incluso dejar de prestar total o parcialmente el servicio cuando así lo considere oportuno.

## **Nulidad e ineficacia de las cláusulas**

Si cualquier cláusula incluida en los presentes Términos de Uso fuese declarada total o parcialmente, nula o inoperante, tan sólo afectará a dicha disposición o a la parte que resulte nula o ineficaz, manteniendo los presentes Términos de Uso en todo lo demás.

## **Legislación y jurisdicción**

La legislación aplicable será la española y la jurisdicción, los Juzgados y Tribunales competentes en España.

## **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

La presente Política de protección de datos podrá ser objeto de modificación para cualquier adaptación legal a futuras novedades legislativas o jurisprudenciales, así como prácticas de la industria. En cualquier caso, el tratamiento de datos del usuario será regulado por la Política de Protección de datos que estuviese vigente en el momento de la navegación.

Es posible que la aplicación solicite su consentimiento para activar la geolocalización del terminal desde el que está haciendo uso de la aplicación, con el objetivo de hacer uso de la funcionalidad que le permite encontrar buzones y oficinas cercanas a usted. Los datos de geolocalización serán utilizados en tiempo real estrictamente para dicha finalidad y no serán almacenados por Correos.

Por otro lado, ciertas funcionalidades de la aplicación exigen que facilite información adicional a través del correspondiente formulario (p.ej. dirección postal para consultar la oficina más cercana o número de envío para obtener información de éste).

### **1- Responsable del tratamiento**

El responsable del tratamiento es “Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A.,S.M.E” (en adelante, “Correos”), con CIF A-83052407 y domicilio social en Vía Dublín nº7 (Campo de las Naciones)28070 Madrid (España).

Para garantizar la adecuada gestión de dicho tratamiento, Correos tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO), a quién puede dirigirse en cualquier cuestión que precise con relación a los mismos a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [dpggrupocorreos@correos.com](mailto:dpggrupocorreos@correos.com)

## 2- Finalidad del tratamiento y legitimación

El tratamiento de sus datos persigue las siguientes finalidades:

### a) Prestación del servicio

(i) Sus datos serán tratados para:

(i) Prestar los servicios de Correos Apps, de conformidad con recogido en las Condiciones del Servicio.

En este sentido, “Correos Apps” requiere el previo registro del usuario en la plataforma de identificación digital “Mi Identidad” cuya Política de Protección de Datos resultará igualmente aplicable en tanto no contravenga de forma directa lo expuesto en la presente.

En particular las finalidades para los servicios que se exponen a continuación son las siguientes:

I. Para la **prestación de los servicios postales** contratada a través de Correos Apps, se le informa que los datos del remitente del envío serán tratados para el envío de la comunicación a la dirección indicada, y en su caso para la certificación del contenido y del estado de la entrega. Por su parte los datos del destinatario serán tratados para proceder a la entrega y, en aquellos supuestos en los que así lo exija el remitente, acreditar su recepción mediante:

- El registro del nombre, apellidos del receptor de la entrega y su DNI junto a la captura de su firma ya sea en soporte papel o mediante nuestras PDAS. En cualquier caso el receptor puede solicitar firmar en soporte papel.

Para la gestión del proceso de entrega, siempre que el remitente hubiese facilitado, el número de teléfono y/o la dirección de correo electrónico del destinatario, Correos hará uso de estos para ponerse en contacto con el destinatario y gestionar la entrega como p.ej, informarle sobre el día y entrega aproximado o tratar incidencias relativas a la misma( retrasos, ausencias de reparto ..). El remitente manifiesta expresamente, y garantiza a Correos, que estos datos le han sido facilitados por el destinatario y cuenta con su consentimiento inequívoco para utilizarlos con las finalidades antes mencionadas.

En aquellos casos en los que la entrega se realice en una oficina de correos y no coincida la identidad del destinatario con la de la persona que quiere recibir el envío, Correos solicitará al receptor la acreditación de la representación que del destinatario ostente y podrá conservar copia de tal documento.

II. Para la prestación de servicio de **cita previa**.

Correos hará uso del número del teléfono móvil que haya facilitado con el fin de enviarle notificaciones push informándole de la cita previa solicitada.

i) Tramitar y dar respuesta a sus dudas, consultas o reclamaciones.

La base en la que se ampara este tratamiento es la ejecución de un contrato o la aplicación de medidas precontractuales a petición del interesado.



**b) Geolocalización.**

En caso de que preste su consentimiento, la aplicación podrá tratar sus datos de localización geográfica, con el objetivo de que pueda hacer uso de la funcionalidad que le permite encontrar buzones y oficinas cercanas a usted. Los datos de geolocalización serán utilizados en tiempo real estrictamente para dicha finalidad, es decir, Correos únicamente tratará los datos cuando se está ejecutando la funcionalidad por acción del usuario, y no serán almacenados por Correos.

El usuario podrá desactivar la función de geolocalización en cualquier momento a través de los ajustes de su teléfono.

Si el usuario no otorgara su consentimiento o lo revoca no podrá hacer uso de la funcionalidad expuesta.

La base por la cual tratamos sus datos para esta finalidad es el **consentimiento** que presta, en el caso en que así lo decida.

**c) Envío de ofertas y promociones de productos y servicios de Correos**

En caso de que preste su consentimiento, ya sea en el momento de su registro en “Mi identidad” o con posterioridad, Correos podrá remitirle por cualquier canal electrónico o no electrónico información comercial relacionadas con la prestación, mejora y actualización de nuestros productos y servicios, nuevas tarifas y descuentos.

Esta información comercial podrá ser genérica o personalizada. En este último supuesto implicará el previo tratamiento de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y carterización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a estas, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes.

La base por la cual tratamos sus datos para esta finalidad es el **consentimiento** que presta, en el caso en que así lo decida.

En cualquier momento, podrá revocar de forma gratuita su consentimiento y no recibir nuevas ofertas y promociones indicándolo a través de correo postal a la dirección arriba expuesta o por correo electrónico a la dirección [derechos.protecciondatos@correos.com](mailto:derechos.protecciondatos@correos.com) o a través de nuestro servicio de atención al cliente. Asimismo, en toda comunicación comercial electrónica se le informará, nuevamente, de su derecho a revocar su consentimiento.

**d) Envío de ofertas y promociones de otras empresas del Grupo Correos y de terceras empresas**

En caso de que preste su consentimiento, ya sea en el momento de su registro en “Mi Identidad” o con posterioridad, Correos podrá remitirle por cualquier canal electrónico o no electrónico ofertas y promociones de:

- Otras empresas del Grupo Correos que prestan servicios relacionados con los sectores de: que pertenecen a las actividades de servicios de paquetería, de valor añadido al servicio postal, logística, marketing y de telecomunicación.
- Otras empresas con las que Correos haya suscrito distintos convenios de colaboración y que pueden pertenecer a sectores como telecomunicaciones, financiero, gran consumo, sanidad y ONG’S.

Esta información comercial podrá ser genérica o personalizada. En este último supuesto implicará el previo tratamiento de sus datos con el objetivo de poder proceder a su perfilado y carterización, determinar gustos, preferencias y necesidades y, en base a éstas, identificar las ofertas que puedan resultar más interesantes.

La base por la cual tratamos sus datos para esta finalidad es el **consentimiento** que presta, en el caso en que así lo decida.

En cualquier momento, podrá revocar de forma gratuita su consentimiento y no recibir nuevas ofertas y promociones indicándolo a través de correo postal a la dirección arriba expuesta o por correo electrónico a la dirección [derechos.protecciondatos@correos.com](mailto:derechos.protecciondatos@correos.com) o a través de nuestro servicio de atención al cliente. Asimismo, en toda comunicación comercial electrónica se le informará, nuevamente, de su derecho a revocar su consentimiento.

**e) Comunicación de datos a otras empresas del Grupo Correos y a terceras empresas**

En caso de que preste su consentimiento, ya sea en el momento de su registro en “Mi Identidad” o con posterioridad, Correos podrá comunicar sus datos a las empresas del Grupo Correos y a terceras empresas cuyos sectores se detallan en la finalidad anterior con el objetivo de que estas empresas puedan hacerle llegar, de forma directa y sin la intermediación de Correos, ofertas y promociones relativas a sus productos y servicios. La base por la cual tratamos sus datos para esta finalidad es el **consentimiento** que presta, en el caso en que así lo decida.

**f) Enriquecer su información**

En caso de que preste su consentimiento, ya sea en el momento de su registro en “Mi Identidad” o con posterioridad, Correos podrá obtener una mayor información sobre sus características, gustos y necesidades a través de la información proporcionada por distintas fuentes externas tales como Registros Públicos, Catastro, Redes Sociales,

herramientas de geomarketing, bases de datos de información económica como INFORMA, ficheros de información crediticia como ASNEF, BADEXCUG... con el objetivo de introducir mejoras en nuestros productos y servicios y/o adaptar o escoger las ofertas de dichos productos y servicios que mejor se ajusten a su concreto perfil.

La base por la cual tratamos sus datos para esta finalidad es el **consentimiento** que presta, en el caso en que así lo decida.

#### **g) Cumplir con las obligaciones legales**

Dentro de las distintas obligaciones legales que asume Correos se encuentran las derivadas de la aplicación de la normativa postal (Ley 43/2010 del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal) y el deber de secreto de las comunicaciones (art. 18 de la Constitución), así como la normativa tributaria.

En el cumplimiento de estas obligaciones, Correos podrá comunicar sus datos a las Administraciones Públicas y tribunales, siempre que tal información sea requerida conforme a los procesos legales establecidos.

La base por la cual tratamos sus datos para esta finalidad es el cumplimiento de una obligación legal.

#### **h) Información estadística y encuestas de satisfacción**

Correos tiene un interés legítimo en conocer tanto la opinión de sus clientes con respecto a sus productos y servicios como sus hábitos de consumo (p.ej. la frecuencia/recurrencia en la contratación de los distintos servicios) con el objetivo de poder ofrecer productos y servicios más ajustados a sus necesidades y mejorar tanto los productos y servicios actuales como su proceso de contratación.

Para lograr el objetivo expuesto en el párrafo anterior, Correos podrá tratar sus datos y:

- Realizar encuestas de satisfacción tanto telefónicas como por medios electrónicos, incluso una vez deje de ser cliente, en este último caso para conocer los motivos de su marcha.  
En caso de que durante la encuesta de satisfacción el cliente manifieste su opinión sobre los productos y servicios de alguna de las empresas del Grupo Correos, el resultado de la encuesta y los datos identificativos del participante podrán ser comunicados a la empresa del Grupo Correos cuyos servicios se valoran.
- Proceder a su anonimización, de forma que no pueda volver a vincularse la información de sus hábitos de consumo con su persona y, tras ello, realizar estudios estadísticos y econométricos (p.ej. conocer el ciclo de vida del cliente y/o identificar modelos de propensión al abandono).

**I) Información analítica a través de la herramienta EMMA contratada con un tercero.**

Correos tiene un interés legítimo en conocer información sobre el terminal móvil utilizado y la conducta de sus usuarios con el fin de poder mejorar las funcionalidades de la app y realizar comunicaciones personalizadas a los usuarios.

**3.- Tipo de datos tratados**

Para las finalidades expuestas en el apartado anterior se trata un conjunto de datos de carácter personal que podemos dividir en las siguientes fuentes y categorías:

**A) Datos proporcionados de forma directa:**

En el momento del registro el usuario debe proporcionar una información mínima que resulta necesaria para su verificación y alta, por lo que, salvo que se advierta de lo contrario, la falta de cumplimentación impedirá la prestación del servicio.

El cliente garantiza que, los datos facilitados a Correos para la prestación de los servicios solicitados responden con veracidad a la situación real y que comunicará cualquier modificación que afecte a los mismos. En consecuencia, el cliente responderá frente a Correos y terceros de cualesquiera daños o perjuicios ocasionados como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones asumidas en esta cláusula.

**B) Datos recabados de forma indirecta:**

Todos aquellos datos que, en caso de haber prestado su consentimiento, Correos recaba de la tipología de fuentes externas enumerada en la finalidad 2. f)

**C) Datos derivados de la propia prestación del servicio:**

Dentro de esta información se incluyen aspectos como: (i) El histórico de productos y servicios contratados con Correos, el tipo de servicio y sus características (p.ej. Servicios de eCorreos en los que se encuentra dado de alta, frecuencia de uso de estos servicios, uso de otros servicios de Correos como envíos postales, paquetería, Citypaq...); (ii) Reclamaciones o solicitudes de información, etc.

**D) Datos recabados al instarse la aplicación Correos apps, y cada vez que hace uso de la misma:**

- ID, número de identificador de usuario.
- ID del dispositivo, número de identificación único de iOS (IDFA) y Android (AAID).
- Dirección electrónica del usuario
- Fecha en que el usuario ha abierto la aplicación por primera vez una vez descargada.
- Fecha en que el usuario se ha registrado por primera vez.
- La primera y última vez que el usuario ha realizado un inicio de sesión en la aplicación/sitio móvil.

- Modelo de dispositivo del usuario a través del cual ha utilizado la app/sitio móvil.
- Última versión instalada en el dispositivo del usuario y última versión del sistema operativo configurado.
- Información sobre aquellos usuarios que han calificado la aplicación y aquellos que no.
- Información sobre aquellos usuarios activos e inactivos para recibir una comunicación push.
- País y ciudad en la que se encuentra el usuario mientras ha estado utilizando la geolocalización en la app /sitio móvil. En caso de no usar geolocalización se realiza una traducción de la IP.
- Idioma del dispositivo
- Número de compras que ha realizado el usuario en la app. La primera vez que compró y la última.
- Dirección IP donde el usuario ha conectado la app
- Última vez que el usuario abre la aplicación/sitio móvil.
- Indica si la conexión del usuario es a través de red WIFI o 3G.

#### **4.- Plazo de conservación de los datos**

Sus datos personales serán conservados mientras sean necesarios para el desarrollo de la relación contractual. Transcurrido este período los datos serán suprimidos conforme a lo dispuesto en la normativa de protección de datos lo que implica su bloqueo, estando disponibles tan solo a solicitud de Jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar para ser posteriormente eliminados. Los plazos de prescripción varían dependiendo del tipo de servicio, a efectos ejemplificativos, con carácter general el plazo de prescripción de la mayoría de acciones civiles personales es de 5 años.

A los efectos de lo previsto en el párrafo anterior, Correos procederá al bloqueo de aquellos usuarios que se encuentren inactivos -es decir, que no accedan a ninguno de los servicios de eCorreos o de otras empresas que usen Mi Identidad como plataforma de identificación- por un plazo de 5 años.

#### **5.- Sus derechos**

Nuestra normativa de protección de datos le confiere una serie de derechos en relación con el tratamiento de datos que implican nuestros servicios que podemos resumir en lo siguientes;

- Derecho de acceso: Conocer qué tipo de datos estamos tratando y las características del tratamiento que estamos llevando a cabo.
- Derecho de rectificación: Poder solicitar la modificación de sus datos por ser estos inexactos o no veraces.
- Derecho de portabilidad: Poder obtener una copia en un formato interoperable de los datos que estén siendo tratados.
- Derecho a la limitación del tratamiento en los casos recogidos en la ley.
- Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus datos cuando el tratamiento ya no resulte necesario.

- Derecho de oposición: Solicitar el cese en el envío de comunicaciones comerciales en los términos antes señalados.
- Derecho de revocar el consentimiento prestado.

Puede ejercitar sus derechos a través de alguno de los siguientes canales, indicando el derecho a ejercitar y acompañado de la copia del DNI o documento equivalente, además de cualquier otra documentación que considere oportuna:

- a) Dirección postal: Vía Dublín nº7 (Campo de las Naciones)28070 Madrid (España).
- b) Correo electrónico: [derechos.protecciondatos.correos@correos.com](mailto:derechos.protecciondatos.correos@correos.com)

En la página web de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) puede encontrar una serie de modelos que le ayudarán en el ejercicio de sus derechos. Asimismo, le informamos de que tiene derecho a interponer una reclamación ante la autoridad de control (en España, la AEPD) en caso de que considere infringidos sus derechos.

## **6.-Acceso a datos de terceros**

En aquellos casos en los que Correos actúe como encargado del tratamiento, exclusivamente tratará los datos del destinatario para proceder a la entrega de la comunicación o del envío y, en su caso, acreditar la entrega, ya sea mediante la consignación de los datos del receptor y la realización de acciones de verificación adicionales a solicitud del remitente. Adicionalmente, con el objetivo de la mejor prestación del servicio, el número de teléfono o la dirección de correo electrónico podrán ser utilizados con el objetivo de informar al destinatario sobre las fechas estimadas de entrega, tratar cualquier incidencia que pudiera afectar a la misma y realizar encuestas de satisfacción.

En este sentido, el cliente garantiza la veracidad y actualización de los datos del destinatario y, en su caso, asegura haber cumplido con todas aquellas obligaciones que, en materia de protección de datos, le resulten atribuibles, habiendo obtenido el consentimiento del destinatario a que Correos lleve a cabo el tratamiento expuesto en los párrafos precedentes, en caso de ser tal consentimiento necesario.

Por su parte, en caso de que el usuario sea una empresa o profesional que permite a Correos el acceso a los datos de carácter personal bajo su responsabilidad para la prestación de alguno de nuestros servicios, Correos se compromete a cumplir todas las obligaciones inherentes a su posición como encargado de tratamiento y, en este sentido:

- Accederá y tratará los datos a los que tenga acceso sujeto a sus instrucciones, no utilizándolos para finalidades distintas de la prestación del servicio. Para ello, podrá contar con los servicios de otros terceros (subencargados), si resulta necesario para la prestación del servicio y operaciones del contrato y/o para su conservación y siempre que (i) el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas; (ii) Correos a solicitud expresa ponga a su disposición un listado en el que se identifiquen los servicios subencargados y la identidad de los subencargados; (iii) En caso de incumplimiento por parte del subencargado, Correos continúe siendo plenamente responsable.

- Implementará las medidas de seguridad legales, técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, conforme a lo expuesto en el art. 32 del RGPD y, a su solicitud, le informará de la metodología de análisis de riesgo utilizada.
- Cumplida la prestación contractual, destruirá o devolverá los datos tratados, así como también cualesquiera soportes o documentos en que consten datos objeto del tratamiento, sin perjuicio de la posibilidad de conservar estos datos, debidamente bloqueados, en los términos previstos por nuestra normativa de protección de datos.
- Asegurará el cumplimiento del resto de obligaciones recogidas en la normativa de protección de datos.