



# Política de Privacidad

Fecha de publicación: 28 de junio de 2021

Entrada en vigor: 1 de julio de 2021

Puedes consultar la Política de privacidad anterior en:

<https://www.twindocs.com/legal/privacidad.2021.1.pdf>

Esta política de privacidad está adaptada al a normativa española y europea vigente en materia de protección de datos personales en internet, respetando las siguientes normas:

- 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 (RGPD).
- Ley Orgánica 3/2019, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD).

## ¿Qué información recopilamos?

Recopilamos información sobre ti cuando **nos la proporcionas directamente** o cuando **utilizas nuestro servicio**.

### 1. Información que nos proporcionas directamente

**Información personal.** Recogemos información sobre ti cuando creas una cuenta de usuario, y cuando modificas tu perfil o tus preferencias de usuario. Por ejemplo, nos proporcionas información personal y de contacto cuando te das de alta en nuestro servicio. También almacenamos las preferencias de tu cuenta de usuario.

**Contenido que nos proporcionas utilizando nuestro servicio.** Recogemos y almacenamos el contenido que almacenas o que recibes en nuestro servicio. El contenido incluye los documentos que almacenas o los que recibes en tu cuenta de usuario. Guardamos tanto los documentos que almacenas en tu cuenta de usuario como los metadatos (etiquetas, notas, etc.) que añades a los mismos.

**Información que proporcionas a través de nuestros canales de soporte a usuarios.** Cuando contactas con nuestro servicio de soporte a usuarios puedes incluir información relativa a un problema que estás teniendo con el servicio. Esta información puede incluir información de contacto, pantallazos, y cualquier información que ayude a resolver el problema en cuestión.

## **2. Información que recogemos automáticamente cuando utilizas nuestro servicio**

Recogemos información sobre ti cuando utilizas nuestro servicio.

**Uso de nuestro servicio.** Almacenamos información sobre tu actividad cuando utilizas nuestro servicio. Almacenamos cuándo te conectas, desde dónde, qué acciones realizas, y cómo utilizas nuestro servicio, además extraemos información básica de los documentos que almacenas en nuestro servicio, como el tamaño del documento, tipo de documento o fecha en la que lo añadiste a tu cuenta de usuario.

**Dispositivo y conexión.** Recogemos información sobre las características del dispositivo desde el que te conectas, así como de la conexión realizada, la fecha de conexión, sistema operativo del dispositivo, tipo de navegador, dirección IP desde la que te conectas o país desde el que te conectas.

## **Cómo utilizamos la información recogida**

Utilizamos la información que recogemos sobre ti para:

**Prestar nuestro servicio.** Parece obvio, pero el principal motivo por el que recogemos información sobre ti es para que puedas utilizar nuestro servicio. Sin tu información, no sería posible que utilizaras nuestro servicio. Utilizamos tu dirección de correo electrónico para crear tu cuenta de usuario y que puedas identificarte de forma segura, necesitamos almacenar tus ficheros para que puedas acceder a ellos desde nuestra web o nuestras aplicaciones móviles, y las notas y etiquetas que añades a los documentos, junto con las características de los documentos que subes para que puedas mantener tu contenido organizado y puedas realizar búsquedas.

**Mejorar nuestro servicio.** Conocer cómo utilizas el servicio nos permite desarrollarlo y mejorarlo para que tu experiencia sea cada día más agradable. Si conocemos cómo utilizan el servicio nuestros usuarios podemos corregir errores, detectar mejoras, realizar los cambios necesarios para mantener y mejorar la calidad de nuestro servicio.

**Comunicarnos contigo.** Utilizamos tu información de contacto para comunicarnos

contigo como parte fundamental de la prestación de nuestro servicio. Comunicaciones como la confirmación de alta en nuestro servicio, notificaciones de nuevos documentos recibidos o de compartición de carpetas son esenciales para el funcionamiento del servicio. Además, utilizaremos tu información de contacto para informarte de novedades y cambios en nuestro servicio, aunque intentaremos molestarte lo menos posible.

**Darte soporte.** Utilizamos tu información para resolver cualquier problema técnico que puedas encontrar y darte una respuesta lo antes posible. Esta información nos sirve además para analizar los errores que puedan ocurrir en nuestro servicio, y para repararlo y hacer que sea cada día mejor.

**Garantizar la seguridad.** Utilizamos información sobre ti y sobre el uso que haces de nuestro servicio para verificar la actividad de tu cuenta y monitorizar actividades sospechosas de poder estar violando los términos de uso que aceptaste explícitamente al darte de alta en el servicio. Twindocs tiene implementado un sistema de gestión de la seguridad de la información conforme a la norma ISO 27001.

**Cumplimiento de la Ley y defensa de intereses legales.** Utilizaremos información sobre ti cuando la ley lo requiera o si consideramos que es imprescindible para proteger nuestros derechos legales.

Usamos cookies y otras tecnologías similares para proporcionar y mantener nuestro servicio, y para cada uno de los usos mencionados y descritos en esta sección de nuestra política. Las cookies son pequeños ficheros de texto almacenados en tu disco duro o en la memoria de tu dispositivo que nos ayudan a mejorar nuestro servicio y tu experiencia.

La mayoría de los navegadores Web están configurados para aceptar cookies de forma predeterminada. Si no deseas que utilicemos cookies para recoger tu información, puedes configurar tu navegador para eliminar o rechazar las cookies, o para que te avise antes de aceptar una cookie. Ten en cuenta que, si eliges eliminar o rechazar las cookies del navegador, esto podría afectar negativamente a tu experiencia durante la utilización de nuestro servicio, e incluso hacer imposible dicha utilización desde el navegador.

## Cómo compartimos la información recogida

Como sabrás, puedes utilizar nuestro servicio para almacenar tus documentos, pero también puedes compartirlos, enviarlos, recibirlos e incluso compartir tus carpetas con otros usuarios. Esto implica que existe una compartición de tu información. Sin embargo, puedes estar seguro de que **no proporcionamos ni vendemos tu información a terceros.**

### Con otros usuarios

Por defecto, tras crear tu cuenta, no compartes ninguna información con otros usuarios del servicio. Si decides utilizar ciertas funcionalidades colaborativas de nuestro servicio, compartimos cierta información sobre ti con otros usuarios del servicio. Cuando compartes o envías documentos, o compartes carpetas, estás compartiendo con otros usuarios contenido que puede contener información sobre ti. Además, los usuarios con los que compartes contenidos podrán ver parte de los datos de tu perfil. Por ejemplo, cuando compartes una carpeta con otro usuario, o cuando le envías un documento, ellos recibirán un correo electrónico donde verán quién está compartiendo el contenido con ellos. Has de tener cuidado de con quién compartes este contenido que puede incluir información sobre ti.

## **Con proveedores generales y de servicios**

Aunque no vendemos tu información a terceros, es necesario que compartamos la información con los proveedores que ayudan a que puedas utilizar nuestro servicio. En concreto trabajamos con terceros que nos proporcionan el alojamiento y mantenimiento de la infraestructura sobre la que funciona nuestro servicio. Estos proveedores podrán acceder a la información que recopilamos sobre ti, pero lo harán siempre dentro del marco legal existente y con procedimientos y mecanismos que garantizan la seguridad y privacidad de tu información.

Nuestros proveedores tienen certificaciones de seguridad y calidad que se ajustan a nuestra Política de Privacidad, y están ubicados dentro de la Unión Europea y en Reino Unido, por lo que el acceso a tu información siempre estará regulado, respectivamente, por el reglamento RGPD de la Unión Europea y por el Data Protection Act 2018 de Reino Unido (que a su vez incluye y respeta el reglamento RGPD de la UE).

Más información sobre seguridad de la información y protección de datos de nuestros proveedores:

<https://www.rackspace.com/security>  
<https://aws.amazon.com/compliance/eu-data-protection>

## **Transferencias internacionales de datos**

Tus datos podrán viajar o estar almacenados en la infraestructura ofrecida por nuestro proveedor de Reino Unido. Esta transferencia se realiza en base a las medidas técnicas y contractuales adoptadas por nuestro proveedor, que incluyen cláusulas tipo de protección de datos de la Unión Europea aprobadas por la Comisión.

## **Cumplimiento de la ley y protección de nuestros derechos.**

En circunstancias excepcionales, podemos compartir información sobre ti con terceros si consideramos que el hecho de compartirla es necesario para (a) cumplir con cualquier ley, regulación, proceso legal, o petición gubernamental aplicable, incluyendo cuestiones de seguridad nacional, (b) hacer cumplir nuestros acuerdos, políticas y condiciones de servicio, (c) proteger la seguridad o la integridad de nuestros productos y servicios, (d) proteger a Twindocs, a nuestros clientes, o al público de un posible daño o de actividades

ilegales, o (e) responder a una situación de emergencia en la que verdaderamente creemos que es necesario que proporcionemos información para evitar la muerte o el daño físico irreparable hacia cualquier persona.

## Cómo almacenamos y mantenemos segura la información que recogemos

### **Almacenamiento y seguridad de la información**

Utilizamos proveedores de alojamiento de datos dentro de la Unión Europea y Reino Unido para almacenar la información que recogemos, y utilizamos medidas técnicas para proteger tus datos. No obstante, sabemos que ningún sistema de seguridad es completamente impenetrable y dada la inherente naturaleza de Internet, no podemos garantizar que la información, durante su transmisión a través de internet o mientras está almacenada en nuestros sistemas, es completamente inmune a un ataque intrusivo. Si esto ocurriera, responderíamos dentro de un intervalo de tiempo razonable y dentro de los plazos legales establecidos.

### **Durante cuánto tiempo almacenamos la información**

Durante cuánto tiempo mantenemos la información que recopilamos sobre ti depende del tipo de información, como se describe más abajo en detalle. Después de ese tiempo, borraremos o anonimizaremos tu información o, si no fuera posible hacerlo (por ejemplo, porque la información está almacenada en copias de seguridad archivadas), almacenaremos de forma segura tu información y la aislaremos de cualquier futuro uso hasta que su borrado sea posible.

**Información de tu cuenta.** Almacenaremos la información de tu cuenta hasta que borres tu cuenta. Además, almacenaremos la información que sea necesaria para cumplir con nuestras obligaciones legales, resolver disputas, cumplir nuestros acuerdos, sostener nuestro modelo de negocio, y para continuar desarrollando y mejorando nuestro servicio. Cuando almacenemos información para la mejora y el desarrollo de nuestro servicio, eliminaremos la información que te identifique directamente, y únicamente utilizaremos la información que permita tener una visión global acerca del uso de nuestro servicio, no analizaremos las características personales de tu uso del servicio.

**Información que compartes en el servicio.** Si tu cuenta se borra o se desactiva, la información que hayas compartido (documentos o carpetas) también no estará disponible para los usuarios con los que la hayas compartido y será eliminada con el resto de información de tu cuenta.

## Cómo acceder y controlar tu información

Tienes varias opciones disponibles sobre tu información. Más abajo tienes un resumen de las opciones, de cómo llevarlas a cabo y sus limitaciones. Responderemos a estas peticiones en un intervalo de tiempo razonable, siempre dentro de la normativa legal.

## Tus opciones

Tienes el derecho a solicitar una copia de tu información, oponerte al uso que hagamos de la misma, a solicitar el borrado o la restricción de tu información, o a solicitar tu información en un formato electrónico y estructurado. Puedes ejercitar algunas de las opciones accediendo al servicio y utilizando ajustes disponibles en el servicio o en tu cuenta de usuario. Para cualquier otra petición puedes contactar con nosotros mediante el formulario de contacto que encontrarás en la web de nuestro servicio o enviando un correo electrónico a [info@twindocs.com](mailto:info@twindocs.com).

Tu solicitud y opciones pueden estar limitadas en ciertos casos: por ejemplo, si ejecutar tu solicitud revelase información sobre otra persona, o si pides que borremos información que estamos autorizados a mantener por ley o en nuestro propio interés. Si tienes cualquier duda, tienes derecho a formalizar una queja en la autoridad de protección de datos de tu país de residencia, de trabajo o de donde pienses que se han vulnerado tus derechos.

**Acceso y modificación de tu información.** Nuestro servicio te permite acceder y modificar parte de la información que recogemos sobre ti. Por ejemplo, desde tu cuenta de usuario puedes acceder a tu información de perfil, y buscar documentos que contengan información sobre ti utilizando las herramientas de búsqueda proporcionadas. Puedes modificar tu información de perfil y modificar el contenido (documentos, etiquetas, notas, etc.) que contenga información sobre ti.

**Borrado de tu información.** Nuestro servicio te permite borrar cierta información sobre ti contenida en el mismo. Por ejemplo, puedes eliminar documentos que contengan información sobre ti desde la aplicación web o las aplicaciones móviles, así modificar o eliminar etiquetas y notas de los documentos. También puedes eliminar información de tu perfil. De todos modos, tienes que tener en cuenta que necesitamos mantener cierta información que nos permita tener registro de la actividad de nuestro servicio o para cumplir con nuestras obligaciones legales.

**Pedir que dejemos de utilizar tu información.** En algunos casos, puedes pedirnos que dejemos de acceder, utilizar, procesar y almacenar tu información si piensas que no tenemos derecho a hacerlo. Por ejemplo, si piensas que una cuenta fue creada para ti sin tu permiso y ya no eres un usuario activo, puedes solicitar que eliminemos esa cuenta. Si nos diste tu consentimiento para utilizar tu información con un propósito determinado, puedes contactar con nosotros para retirar tu consentimiento, aunque esto no afectará a cualquier procesamiento de la información que se haya llevado a cabo antes de ese momento. Cuando haces este tipo de peticiones, necesitaremos tiempo para investigar y procesar tu

solicitud. Si hay cualquier retraso o disputa para discernir si tenemos derecho a utilizar tu información, restringiremos el uso de tu información hasta que la petición se haya respondido o hasta que la disputa haya sido resuelta.

**Dejar de recibir comunicaciones.** Si quieres dejar de recibir nuestras comunicaciones promocionales puedes hacerlo utilizando el enlace de “Cancelar suscripción” que encontrarás en cada correo electrónico que recibas, o contactando directamente con nosotros para que te eliminemos de nuestra lista de receptores de comunicaciones promocionales. Una vez te eliminemos de la lista de receptores de comunicaciones promocionales, seguirás recibiendo mensajes transaccionales de nuestro servicio, como avisos de nuevos documentos, de renovación de cuenta de usuario, y alertas varias relativas al funcionamiento del servicio.

**Portabilidad de datos.** La portabilidad de datos es la capacidad de obtener tu información en un formato que puedas mover de un proveedor de servicio a otro (por ejemplo, cuando transfieres tu número de teléfono a otro operador). Dependiendo del contexto, esto aplica a parte de tu información, pero no a toda tu información. Si lo solicitas, te enviaremos la información de tu cuenta y la de tus documentos, anotaciones, etiquetas y carpetas en formato electrónico.

## Otra información importante sobre privacidad

### Cambios en nuestra Política de Privacidad

Es posible que de cuando en cuando cambiemos nuestra política de privacidad. La política de privacidad actualizada estará siempre disponible en:

<https://www.twindocs.com/legal/privacidad.pdf>

Si los cambios son significativos, te notificaremos cuando utilices el servicio, o vía correo electrónico.

Mantendremos las anteriores versiones de nuestra política de privacidad en nuestros archivos. Te recomendamos que revises nuestra política de privacidad cuando utilices nuestro servicio para mantenerte informado sobre lo que hacemos con tus datos.

Si no estás de acuerdo con cualquier cambio sobre esta política de privacidad, tendrás que dejar de utilizar nuestro servicio y cancelar tu cuenta.

### Delegado de Protección de Datos

Para para cualquier tema relacionado con el tratamiento de tus datos, puedes ponerte en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos enviando un correo electrónico a [privacidad@twindocs.com](mailto:privacidad@twindocs.com)