

Nuestra Política de Privacidad

En **TERRANOVA**, nuestros usuarios sois el activo más valioso, y con vosotros, vuestros datos. Por eso, aprovechamos esta declaración de intenciones para garantizaros un uso responsable, leal y lícito de vuestros datos.

La visita a este sitio web no supone que la persona interesada esté obligada a facilitar sus datos personales. En caso de que la persona interesada facilite datos de carácter personal (“Datos”), los datos serán tratados de forma leal y lícita, respetando en todo momento los principios y derechos recogidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento 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”) y demás normativa nacional aplicable.

Responsable del Tratamiento

TERRANOVA Y MULTIMEDIA S.L.U (en adelante, “**TERRANOVA**”).

- **Dirección:** Avda. Europa, Parcelas 2-5 y 2-6 Polígono Industrial Las Salinas, 30840 Alhama de Murcia, España.
- **E-mail:** lpd@https://www.google.com/search?q=terranova.com

¿Qué hacemos con tus datos?

“**Nuevo Cliente**” La finalidad principal del tratamiento es la gestión de los usuarios registrados en nuestra web. Legitimación: Art. 6.1.a) RGPD: consentimiento expreso. Los datos serán conservados hasta que el usuario suprima su cuenta personal.

“**Realizar o tramitar un pedido**” Los datos serán tratados con la finalidad de gestionar tu compra: envío, recogida, trámites posventa. La base que legitima el tratamiento es la ejecución de la relación contractual de compraventa conforme al Art. 6.1.b) RGPD. Los datos podrán ser comunicados a los departamentos técnicos de los fabricantes cuando sea necesario tramitar la garantía de un producto. Esta comunicación está legitimada por el Art. 6.1.c) RGPD, el tratamiento es necesario para cumplir con la obligación legal de garantía estipulada por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Los datos serán conservados hasta que el usuario suprima su cuenta personal. Posteriormente, se conservarán bloqueados hasta la fecha de prescripción de las acciones legales (por ejemplo, garantía legal del producto o conservación de facturas). Transcurrido dicho plazo, los datos se suprimirán de forma irreversible.

Para tramitar la entrega de tu pedido, la persona repartidora podrá solicitar datos identificativos con el objeto de identificar tu identidad y prevenir entregas fraudulentas (como el nº de DNI, nombre o apellidos). Te informamos de que tus datos únicamente serán tratados para esta finalidad. En ningún caso, la persona repartidora estará facultada para captar una imagen de tu documento de identificación, no podrá tomar fotografías, ni videos por ningún medio.

En caso de que la recogida la realice una persona distinta a la que ha tramitado el pedido, se informa de que el tratamiento de los datos es estrictamente necesario para la prevención de fraude a tenor del Considerando 47 RGPD, la base que legitima el tratamiento es el interés legítimo. Los datos no serán comunicados a terceros, así como tampoco objeto de transferencia internacional. Los datos serán conservados durante el plazo de verificación de la entrega y posteriormente se mantendrán debidamente bloqueados durante hasta la fecha de prescripción de las acciones legales. Transcurrido

dicho plazo, los datos personales se suprimirán de forma irreversible. Asimismo, se informa de que la imagen de su documento acreditativo de identidad nunca podrá ser captada por la persona repartidora.

Los datos de contacto podrán ser tratados con la finalidad de notificar el estado del pedido por e-mail y Whatsapp. Podrás darte de baja de este servicio desde tu panel de cliente en la Web. En ningún caso **TERRANOVA** enviará comunicaciones publicitarias por Whatsapp.

“Contratación de servicios” Los datos serán tratados con la finalidad de gestionar la ejecución de alguno de los servicios prestados por **TERRANOVA** al cliente en base al contrato celebrado. La base que legitima el tratamiento es la ejecución de la relación contractual de prestación de servicios conforme al Art. 6.1.b) RPGD. Los datos no serán cedidos ni comunicados a terceros con excepción de aquellos que sean imprescindibles para la propia ejecución del contrato y para el cumplimiento de las obligaciones legales (Administraciones Públicas, Entidades financieras, Compañías aseguradoras cuando proceda, entre otras). Los datos personales se conservarán mientras se mantenga vigente la relación y una vez finalizada, se conservarán debidamente bloqueados únicamente durante el tiempo que sea necesario para satisfacer el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales y administrativas a las que las partes vengan obligadas, transcurrido este plazo los datos serán suprimidos de forma irreversible. Se informa de que, en los procesos de reparación, existe la posibilidad de destrucción de la información almacenada en ordenadores u otros dispositivos con soportes de almacenamiento, por ello, la persona propietaria de dicho dispositivo será responsable en exclusiva del deber de realizar las oportunas copias de seguridad con carácter previo a la entrega del producto para reparación.

TERRANOVA no se responsabilizará de la pérdida de información contenida en los dispositivos como consecuencia de los procesos de reparación.

“Newsletter y envío de publicidad” Cuando el usuario no haya realizado previamente una compra en **TERRANOVA**, únicamente se le remitirá publicidad relacionada con productos y servicios propios cuando así preste consentimiento expreso para esta finalidad. La base legitimadora es el consentimiento expreso conforme al Art. 6.1.a) RPGD. Los datos serán conservados hasta que el usuario manifiesta su oposición al tratamiento mediante un procedimiento de baja sencillo y accesible en cada comunicación publicitaria. Las personas que hayan realizado compras de productos vendidos por **TERRANOVA** podrán recibir comunicaciones comerciales sobre la base del Art. 21.2 Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. La persona interesada podrá tramitar la baja a la suscripción de forma sencilla a través del enlace disponible en cada comunicación.

“Sorteos” Los datos serán tratados para gestionar la participación de las personas interesadas en el sorteo, así como para comunicar los premios a las personas ganadoras. La base que legitima el tratamiento es el Art. 6.1.b) RPGD, ejecución de la relación contractual. Los datos se mantendrán conservados hasta la prescripción de las acciones legales, posteriormente serán suprimidos.

“Formulario de Contacto” Los datos serán tratados para tramitar una petición de información. La base legitimadora del tratamiento es el Art. 6.1.a) RPGD, el consentimiento expreso del interesado. Los datos se conservarán únicamente durante el periodo necesario para tramitar la consulta.

“Visita nuestras instalaciones” Los datos serán tratados para tramitar la solicitud y gestionar la visita. La base legitimadora del tratamiento es el Art. 6.1.a) RPGD, el consentimiento expreso de la persona interesada. Los datos se mantendrán conservados durante un plazo de dos años tras la finalización de la visita, posteriormente serán suprimidos. Cuando no se realice la visita por cualquier causa, los datos serán conservados únicamente durante el periodo necesario para tramitar la consulta y, posteriormente, serán suprimidos.

“Publicar una opinión” Se informa de que no es necesario utilizar datos personales para publicar una reseña en la web de **TERRANOVA**. La persona interesada puede escoger un alias o pseudónimo para

esta finalidad. Cuando la reseña contenga datos personales, los datos serán tratados con la finalidad de publicar la reseña en la web oficial de **TERRANOVA**. La base que legitima el tratamiento es el Art. 6.1.a) consentimiento expreso. Los datos serán conservados de forma indefinida mientras la reseña se mantenga publicada. En caso de que la persona interesada suprima la reseña, los datos serán automáticamente suprimidos, salvo que haya infringido o vulnerado nuestra política de moderación disponible en Opiniones reales de clientes reales

(<https://www.google.com/search?q=terranova.com>). En este caso, los datos podrán ser conservados durante el periodo de investigación y/o prescripción de acciones legales.

“Fulfillment” TERRANOVA ofrece servicios logísticos a terceros vendedores (“Sellers”). En este supuesto, el Responsable del Tratamiento será el Seller. No obstante, en aras de reforzar el principio de información, se comunica que los datos serán tratados siguiendo, en todo momento, las instrucciones del Seller. En cualquier caso, **TERRANOVA** conservará los datos única y exclusivamente durante el periodo de ejercicio de la garantía legal del producto. Posteriormente, serán suprimidos.

“Formulario solicitud de reparación” Los datos serán tratados para emitir un presupuesto y gestionar la solicitud de reparación. La base legitimadora del tratamiento es el Art. 6.1.a) RGPD, el consentimiento del interesado. En caso de que el cliente acepte el presupuesto de reparación, la base legitimadora será el Art. 6.1.c) RGPD, ejecución de una relación contractual. Los datos se conservarán durante el tiempo que resulte necesario para la prestación del servicio. Posteriormente, los datos serán debidamente bloqueados durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar y, transcurrido éste, su completa eliminación.

“Chat” Los datos serán tratados para tramitar una petición de información realizada por el usuario. La base legitimadora del tratamiento es el Art. 6.1.b) RGPD, la aplicación a petición del interesado de medidas precontractuales o la ejecución de la relación contractual. Los datos se conservarán únicamente durante el periodo necesario para tramitar la consulta.

“Formulario Kit Digital” Los datos serán tratados para (1) atender la petición y (2) ejecutar la prestación del servicio en caso de contratación. La base legitimadora es (1) el consentimiento de la persona interesada para el trámite de solicitud de información o (2) la ejecución de una relación contractual de prestación de servicios en caso de contratación. Los datos serán comunicados a la Administración Pública competente y a los agentes digitalizadores con los que el Responsable colabore. La comunicación de datos debe ser consentida mediante marcación de casilla. Los datos se conservarán durante el tiempo que resulte necesario para la prestación del servicio o, en su caso, únicamente durante el plazo de tramitación de la solicitud de información. Posteriormente, los datos serán debidamente bloqueados durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivar y, transcurrido éste, su completa supresión.

“Reporte de problema de seguridad de un producto” Los datos personales serán tratados con la finalidad de gestionar el reporte de un potencial problema de seguridad del producto. La base legitimadora es el cumplimiento de una obligación legal según lo dispuesto en el artículo 6.11.c) del RGPD y de los artículos 9.11 y 11.9 del Reglamento (UE) 2023/988 del Parlamento Europeo y del Consejo de 10 de mayo de 2023 relativo a la seguridad general de los productos. Los datos serán tratados durante el tiempo necesario para la investigación y, posteriormente, se mantendrán debidamente bloqueados hasta la prescripción de acciones que pudieran derivarse, tras lo cual, serán suprimidos de forma irreversible. Cuando sea requerido por las autoridades de control, los datos podrán ser comunicados a los fabricantes implicados para la correcta retirada del producto.

“Prevención de fraude” Los datos personales podrán ser tratados con la finalidad de prevenir la comisión de un delito de fraude. La base legitimadora es el interés legítimo conforme al Considerando 47 RPGD. Los datos serán tratados durante el proceso de investigación y, posteriormente, se mantendrán debidamente bloqueados hasta la prescripción de acciones legales, tras lo cual, serán

suprimidos de forma irreversible. Los datos no serán comunicados a terceros, salvo que exista una obligación legal.

Destinatarios de los datos

Con motivo de la compra sus datos pueden ser comunicados a los siguientes destinatarios:

- Entidades bancarias para el pago las compras mediante tarjeta y/o estudio de financiación de compras y obtención de créditos al consumo. La base que legitima la comunicación es el Art. 6.1.b) ejecución de la relación contractual.
- Entidades que prestan servicios de investigación, descubrimiento y prevención del fraude, así como la minimización del riesgo de su comisión, en base al interés legítimo reconocido por la normativa vigente. La base legitimadora de la cesión es el Art. 6.1.c) obligación legal.
- Entidades y empresas del sector de la energía. La base legitimadora de la cesión es el Art. 6.1.c) obligación legal.
- A la Oficina de consumidores y usuarios en caso de existir alguna reclamación. La base legitimadora de la cesión es el Art. 6.1.c) obligación legal.
- A los fabricantes, Servicios técnicos y/o mayoristas en el caso de garantías o reparaciones. A aquellas empresas transportistas que puedan tener encargado el envío a los clientes de los pedidos correspondientes. Estos destinatarios pueden estar ubicados dentro del territorio español como en fuera del mismo, en función del producto y/o servicio adquirido. La base que legitima la comunicación es el Art. 6.1.c) obligación legal.
- A las empresas de transporte y envío de paquetería. La base legitimadora de la cesión es el Art. 6.1.b) ejecución de la relación contractual.
- En los supuestos legalmente establecidos, como es el caso de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. a base legitimadora de la cesión es el Art. 6.1.c) obligación legal.
- A las administraciones públicas a las que tengamos que facilitar información a petición de un requerimiento. La base legitimadora de la cesión es el Art. 6.1.c) obligación legal.

Derechos de las personas interesadas

La persona interesada puede ejercer los siguientes derechos:

- Podrá solicitar información sobre los datos de carácter personal almacenados que le conciernan (acceso).
- Podrá solicitar que se corrija la inexactitud de sus datos personales (rectificación).
- Podrá solicitar la eliminación o limitación del tratamiento de sus datos personales y (supresión y limitación).
- También podrá solicitar que se le pongan a disposición sus datos personales en un formato estructurado, corriente y de lectura mecánica (portabilidad).
- Oposición al tratamiento, por ejemplo, frente a la recepción de publicidad (oposición).

Para ello, podrá ejercitar sus derechos por escrito enviando un correo electrónico a la dirección: lopd@https://www.google.com/search?q=terranova.com. Si **TERRANOVA** tuviese dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud, podrá solicitarle que facilite información adicional necesaria para confirmar la identidad de la persona interesada. El interesado también tiene derecho a presentar una reclamación ante las autoridades de protección de datos (Agencia Española de Protección de Datos). No obstante, cualquier cuestión relacionada con los datos le invitamos a contactar con nosotros para solucionarla.

Delegado de protección de datos

Hemos designado un delegado de protección de datos (DPO) para cualquier cuestión relacionada con sus datos personales. Puede contactar con él a través de la dirección lopd@https://www.google.com/search?q=terranova.com.

Calidad de los datos

Los usuarios deberán garantizar la veracidad, exactitud, autenticidad y vigencia de los datos de carácter personal que les hayan sido recogidos.

Protección de los menores

No recogemos datos personales de menores. Es responsabilidad del padre/madre/tutor legal velar por la privacidad de los menores, haciendo todo lo posible para asegurar que han autorizado la recogida y el uso de los datos personales del menor.

Redes Sociales

A través de nuestra página web puede acceder a las redes sociales Facebook, Twitter, TikTok o Youtube de acceso abierto a todos los usuarios. Se trata de sitios web donde el usuario puede registrarse y seguirnos gratuitamente. En estas redes sociales los usuarios podrán conocer de nuestras actividades, opiniones, acceder a las fotos y vídeos. Los usuarios de estas redes sociales deben ser conscientes de que este lugar es independiente de la web www.terranova.com y está abierto, es decir, es visible para todos sus usuarios, y las políticas de privacidad a aplicar a estos contenidos son las fijadas por cada red social. **TERRANOVA** no es titular de las redes sociales.