

## Declaración de confidencialidad - Voys - 2025

### **Acerca de Voys**

Voys (Voys Telecom S.L, con sede en Madrid, en Camino Fuente De La Mora 9N, 28050 Madrid) es un proveedor de telecomunicaciones adecuadamente registrado. La empresa y las empresas de su grupo prestan servicios de (tele)comunicaciones electrónicas a sus clientes.

Esta declaración de privacidad se ha preparado para dar a conocer cómo Voys cumple con las condiciones establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en relación con sus clientes y su papel como proveedor de telecomunicaciones.

### **Voys en el papel de responsable del tratamiento**

Voys es el responsable del tratamiento de los datos personales necesarios para prestar sus servicios. Entre ellos se incluyen los datos relacionados con las comunicaciones y los datos de facturación.

Los datos de la comunicación son necesarios para establecer la llamada o comunicación. Los datos de facturación son aquellos datos que aparecen en la factura (detallada) y/o son necesarios para prepararla.

Ejemplos de datos de las comunicaciones y datos de facturación:

- Datos necesarios para preparar un presupuesto/factura;
- Datos como una dirección IP o datos de localización necesarios para el funcionamiento del servicio y el establecimiento de una llamada (no la llamada en sí).

### **Principios básicos establecidos por Voys**

En su calidad de responsable del tratamiento, Voys sólo podrá tratar datos personales si dispone de una base legal adecuada para ello. Voys basa su tratamiento de datos personales en las siguientes bases legales:

#### **● Ejecución del contrato**

Por ejemplo, los datos necesarios para ejecutar el contrato de servicios, incluida la posibilidad de elaborar un presupuesto o una factura.

#### **● Obligación legal**

Algunos ejemplos son las obligaciones que se derivan directamente de la normativa de telecomunicaciones, la normativa fiscal y/o los periodos legales de conservación.

#### **● Interés legítimo**

Algunos ejemplos son los datos personales que Voys trata para poder mejorar y/o extender sus servicios, para presentar información sobre su gestión, para desarrollar un enfoque estratégico del mercado o para informarle de actualizaciones o de productos o servicios similares a los contratados a través de medios electrónicos.

### **Cómo protege Voys sus datos**

Voys adopta medidas técnicas y organizativas para proteger adecuadamente los datos de sus clientes. Entre ellas se incluyen medidas para proteger adecuadamente nuestros servidores y plataformas, seguridad en el acceso físico, contraseñas y cortafuegos en los ordenadores, y normas específicas sobre confidencialidad que se aplican a nuestros compañeros que trabajan en Voys.

Las medidas de seguridad incluyen cifrado, seudonimización, realización de copias de seguridad, registros de acceso y un plan de respuesta a incidentes. Además, Voys cuenta con un plan de continuidad y un plan de recuperación ante desastres para garantizar la seguridad de los datos.

Voys también mantiene una política activa de evaluación de riesgos para identificar y mitigar riesgos potenciales. Asimismo, de conformidad con los artículos 33 y 34 del RGPD, Voys ha establecido procedimientos para notificar con prontitud a las autoridades competentes y a las personas afectadas en caso de una brecha de seguridad.

### **Origen de sus datos**

Sus datos personales se obtienen de Vd. o del revendedor correspondiente.

### **Qué hace Voys con sus datos**

Voys trata los datos personales para finalidades específicas. A continuación se explican dichas finalidades.

#### **• Datos necesarios para ser cliente de Voys**

Cuando Vd. se convierte en cliente de Voys, Voys necesita los datos personales de su empresa/(contacto) para registrarle como cliente en nuestros sistemas (en adelante: datos de cliente). Esto incluye el nombre y la dirección, el número de cliente, copia de su DNI o identificación similar, la dirección de correo electrónico, el número de teléfono y datos financieros. Además, Voys puede comprobar sus datos en el registro mercantil correspondiente. Voys también utiliza estos datos para mejorar sus servicios.

Estos datos personales se tratan en la medida en que sea necesario para ejecutar el acuerdo y sobre la base del interés legítimo en mejorar los servicios y prevenir el fraude.

#### **• Datos de facturación**

Voys utiliza los datos de los clientes y de uso para preparar las facturas, enviarlas y asegurarse de que se pagan.

Tratar estos datos personales es necesario para ejecutar el acuerdo.

- **Datos para el uso de sitios web y aplicaciones**

Voys ofrece su producto a través de nuestros sitios web y aplicaciones de tal forma que Vd. pueda adquirir servicios de Voys, organizar su propio negocio online y comunicarse con Voys. Voys utiliza sus datos de uso de clientes, datos de comunicaciones y datos de facturación para estas finalidades. Voys también realiza pruebas de sus servicios a través de sus sitios web y aplicaciones. A continuación, encontrará más información sobre el tratamiento de los datos personales necesarios para el uso de las aplicaciones.

Estos datos personales se tratan al ser necesarios para ejecutar el acuerdo, sobre la base de su consentimiento, y las pruebas se llevan a cabo sobre la base del interés legítimo en probar los sitios web y las aplicaciones.

- **Datos con fines de marketing**

Voys utiliza los datos de los clientes para informarles sobre los servicios existentes y nuevos a través de canales de marketing. Voys puede utilizar los datos de los clientes para adaptar las recomendaciones y ofertas al máximo a la situación personal del cliente.

Este tratamiento se basa en el interés legítimo de Voys de informar sobre los servicios existentes o similares a sus clientes.

- **Datos con fines estadísticos**

Voys puede tratar datos de clientes, datos de uso y datos de facturación para mejorar su plataforma y servicios en general y/o para realizar estudios generales (de mercado). Además, Voys puede analizar los datos de los clientes para obtener información útil sobre cuentas.

Voys sólo realiza análisis estadísticos con información que ya no se puede vincular a una persona específica.

Este tratamiento se lleva a cabo basándose en el interés legítimo de mejorar sus servicios.

- **Datos para el cumplimiento de una obligación legal A petición de una autoridad competente y sobre la base de una obligación legal, Voys puede verse obligada a revelar datos personales.**

Este tratamiento se lleva a cabo para cumplir una obligación legal.

- **Datos para gestionar las solicitudes de ayuda**

Puede ponerse en contacto con Voys a través de diversos canales de comunicación. Para ayudarle lo mejor posible, Voys trata los datos del cliente y el contenido de la pregunta o reclamación.

Este tratamiento se lleva a cabo para ejecutar el acuerdo y sobre la base del interés legítimo de ayudar a los clientes y tramitar las reclamaciones.

### **Derechos y uso de la aplicación**

La aplicación Android de Voys solicita acceso a los siguientes permisos (esto significa que necesitarías consentir las siguientes funciones para poder utilizar la aplicación):

- Permiso de teléfono: facilita la gestión y el establecimiento de llamadas telefónicas.
- Permisos de contacto: nos permite utilizar sus contactos en la aplicación, lo que nos permite buscar, llamar y gestionar esos contactos. Sus contactos y su lista de contactos (es decir, la información de la lista de contactos) sólo se utilizan en su dispositivo y permanecen en él.
- Permisos de grabación de audio/micrófono: Vd. nos da permiso para utilizar estas funciones para que pueda hacer llamadas telefónicas. "Mientras usas la app" es la configuración correcta para estos permisos.
- Permiso Bluetooth: nos permite conectarnos a periféricos como los auriculares o el kit del coche. Google lo traduce como permiso de "posición relativa de dispositivos cercanos".
- Optimización de la batería: permite a la aplicación recibir llamadas entrantes.

### **Newsletters y otra información (de marketing)**

Los clientes de Voys reciben una newsletter informativa. También puede suscribirse Vd mismo. La newsletter le mantendrá informado sobre las actualizaciones y le proporcionará consejos e información sobre nuestros servicios. Puede darse de baja en cualquier momento.

### **Encargados del tratamiento**

Voys contrata encargados del tratamiento que nos permiten prestar servicios adecuadamente. Los encargados del tratamiento más esenciales a este respecto son Devhouse Spindle B.V. que actúa como desarrollador y VoIPGRID B.V. como proveedor de la plataforma de telefonía. Voys garantiza que nuestros requisitos de seguridad se transmiten a los encargados del tratamiento que contratamos. La lista de encargados del tratamiento está disponible previa solicitud.

### **Transferencia de datos personales**

Los datos personales se tratan principalmente dentro del Espacio Económico Europeo (EEE).

Cuando los datos personales son tratados por Voys o terceros contratados por Voys fuera de esta zona, Voys garantiza que existe un nivel adecuado de protección de acuerdo con los principios del RGPD. Puede solicitar más información sobre las transferencias internacionales de datos poniéndose en contacto con [security@voys.nl](mailto:security@voys.nl).

### **Destinatarios**

Los proveedores de servicios podrán acceder a los datos personales y revelarlos a las autoridades en caso necesario (en caso de requerimiento por parte de autoridades y fuerzas de seguridad del Estado).

### **Períodos de conservación**

Los datos personales no se conservan más tiempo del necesario para las finalidades mencionadas y para hacer frente a posibles responsabilidades legales. Al conservar los datos, Voys tiene en cuenta los periodos de conservación legales. Una vez transcurrido dicho periodo, los datos se eliminan o se anonimizan de forma que ya no se pueda utilizar ni acceder a los datos personales.

### **Equipo de privacidad**

Voys se compromete activamente a proteger su privacidad. Por ello, Voys ha designado a un Delegado de Protección de Datos y a varios responsables de seguridad.

### **Derechos**

¿Le gustaría ver los datos que Voys trata sobre Vd., o tiene alguna pregunta sobre sus datos o sobre cómo Voys cumple con las disposiciones del RGPD?

Póngase en contacto con [security@voys.nl](mailto:security@voys.nl) . Estaremos encantados de ayudarle.

Vd. tiene los siguientes derechos:

- Para obtener una explicación de qué datos personales trata Voys y qué se hace con ellos;
- Para acceder a los datos personales que Voys trata de Vd.;
- Que se corrijan los errores;
- A que se borren los datos personales obsoletos;
- Borrar determinados datos personales;
- Limitar el tratamiento de datos personales;
- Para obtener sus datos personales;

- Retirar el consentimiento;
- Oponerse a determinados usos.

En algunas situaciones, Voys no puede acceder a una solicitud porque, por ejemplo, sigue habiendo una buena razón para tratar sus datos. En ese caso, se le informará y se le indicarán dichas razones.

### **Presentar una denuncia**

Si considera que Voys no está salvaguardando sus derechos de privacidad o no los está salvaguardando adecuadamente, por favor comuníquelo a [security@voys.nl](mailto:security@voys.nl) . También tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos

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