

ENSTROGA S.L. (en lo sucesivo “FORTULUZ”) informa a los usuarios/clientes (en adelante “USUARIOS”) que respeta la legislación vigente en materia de protección de datos personales, la privacidad de los usuarios y el secreto y seguridad de los datos, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

Mediante la presente Política de Privacidad, FORTULUZ informa a los USUARIOS de nuestro sitio web, [www.fortuluz.es](http://www.fortuluz.es), así como del servicio de CorreoWeb, del tratamiento y usos a los que se someten los datos de carácter personal que se recogen en la web, con el fin que puedan decidir, libre y voluntariamente si desean facilitar la información solicitada.

FORTULUZ se reserva la facultad de modificar esta Política con el objeto de adaptarla a novedades legislativas, criterios jurisprudenciales, prácticas del sector o intereses de la sociedad. Cualquier modificación de esta política será anunciada con antelación para informar a los USUARIOS.

## 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento?

El responsable del tratamiento de sus datos personales es ENSTROGA S.L. (en lo sucesivo “FORTULUZ”), con CIF: B57903825 y domicilio social en Vía Alemania 13, 1º izquierda núm. 5 | 07003 – Palma de Mallorca (Islas Baleares).

Datos de contacto del responsable:

Correo postal: Vía Alemania 13, 1º izquierda núm. 5 | 07003 – Palma de Mallorca (Islas Baleares).

Correo electrónico de contacto: [dpo@fortuluz.es](mailto:dpo@fortuluz.es).

Teléfono: 930 181 000.

## Delegado de Protección de datos:

Si tiene cualquier duda relacionada con el tratamiento de sus datos personales o la legitimidad del mismo, se puede poner en contacto con el Delegado de Protección de Datos de FORTULUZ.

Para ello, puede contactar mediante correo electrónico a [dpo@fortuluz.es](mailto:dpo@fortuluz.es) o bien, por correo postal a Vía Alemania 13, 1º izquierda núm. 5 | 07003 – Palma de Mallorca (Islas Baleares).

## 2. ¿Qué datos recopilamos de los USUARIOS?

El tipo de datos que recopilamos de los USUARIOS incluye:

- **Datos identificativos:** nombre, apellidos, nombre de usuario o identificador similar.
- **Datos de contacto:** dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.
- **Datos de pago:** número de cuenta bancaria / tarjeta de crédito.
- **Datos de perfil:** nombre de usuario y contraseña, en caso de que haga uso del “área cliente” de nuestra web.
- **Datos de uso:** información sobre como utiliza nuestra pagina web, productos y servicios.
- **Datos comerciales y de contacto:** información sobre sus preferencias respecto a la

publicidad que recibe por nuestra parte o por parte de terceros y sus preferencias de contacto.

- **Datos técnicos:** dirección IP, datos de acceso, tipo y versión de navegador, zona horaria y ubicación, complementos del navegador, sistema operativo y plataforma u otra tecnología de los dispositivos usados para acceder a la página web de FORTULUZ, así como su recorrido por nuestra plataforma digital.

En caso de uso de nuestro sitio web, también podemos recabar de forma automática datos técnicos sobre su equipo, navegación y patrones. Recopilamos estos datos a través de cookies y otras tecnologías similares. También podemos recibir datos técnicos si visitan otras páginas web usando nuestras cookies. Para obtener más información al respecto accede a nuestra [Política de Cookies](#).

Toda la información personal que recopilamos sobre usted será registrada, utilizada y protegida por FORTULUZ de acuerdo con la legislación de protección de datos aplicable y con esta política de privacidad. En ocasiones, podemos complementar la información que el USUARIO nos facilita con la información derivada de nuestras relaciones con el mismo.

FORTULUZ no recoge intencionadamente datos de menores de 16 años. De hecho, los servicios, acceso a los contenidos y oferta de productos y servicios de esta página web están exclusivamente dirigidos a mayores de 18 años, por lo que, cualquier persona que entregue sus datos personales manifiesta tener dicha edad, quedando prohibida la contratación, el uso de [www.fortuluz.es](http://www.fortuluz.es) y la entrega de datos personales a personas menores de edad, salvo que estén legalmente emancipados.

### 3. ¿Cómo recopilamos los datos personales de los USUARIOS?

Utilizamos diferentes métodos para recopilar datos sobre los USUARIOS.

- **Interacciones directas:** datos que nos facilitan los usuarios por medio de formularios, usando nuestra página web, conexiones WI-FI, contactando con nosotros a través de correo postal, teléfono, email o cualquier otro medio.
- **Terceros o fuentes públicas:** podemos recibir datos personales de los USUARIOS de terceros o fuentes públicas, como:
  - Datos técnicos de proveedores analíticos como Google; redes de publicidad y proveedores de información de búsqueda, establecidos dentro o fuera de la UE;
  - Datos de contacto, financieros y de transacción de proveedores de servicios técnicos, de pago y de entrega, establecidos dentro o fuera de la UE;
  - Datos de identidad, contacto, marketing y comunicaciones de agencias de investigación o marketing.

### 4. Uso y finalidades

La información sobre nuestros clientes e invitados es una parte fundamental de nuestro negocio y no la vendemos a terceros, solo la compartimos en las circunstancias establecidas a continuación.

La finalidad de la recogida y tratamiento de los datos personales, responden, según el caso concreto, con la finalidad de gestionar la prestación de servicios de suministro de energía, es decir, llevar a cabo la ejecución del contrato o el cumplimiento de las obligaciones que se deriven del mismo así como con la finalidad de gestionar y atender a solicitudes de información, dudas o sugerencias, o bien en las publicaciones o cualesquiera servicios o actividades, actos o eventos prestados, ofrecidos por FORTULUZ. Asimismo, los datos

podrán ser utilizados para enviar información, por cualquier medio, sobre los aspectos anteriores y en relación a otros servicios o productos de FORTULUZ, incluyendo el envío de comunicaciones comerciales siempre que usted así lo haya autorizado.

En caso de contrataciones, los datos necesarios para gestionar el acceso a la red, serán comunicados a la Empresa Distribuidora y quedarán incorporados en un fichero de su responsabilidad (Sistema de Información de Puntos de Suministro–SIPS), al que podrán tener acceso aquellos que determine la legislación en cada momento.

Si el USUARIO necesita protección adicional (por ejemplo por su edad, salud, discapacidad o situación económica), recopilaremos y compartiremos esta información con las personas que se detallan a continuación para asegurarnos de que el suministro no es interrumpido y/o conozcan sus necesidad especiales:

- otra comercializadora de energía si creemos que está considerando cambiar de compañía;
- empresas de servicios subcontratados que gestionan una amplia datos de la industria energética en nuestro nombre;
- distribuidora de energía; y
- encargados del transporte, agentes de medición y operadores de red.

## 5. Tiempo de conservación de los datos personales

Los datos personales de los usuarios serán conservados mientras sean necesarios para la prestación de los servicios recogidos en el contrato o con el propósito de satisfacer cualquier requisito legal, contable o informativo. Cuando ya no sean necesarios para tal finalidad, los datos serán bloqueados durante el periodo en el que puedan ser necesarios para el ejercicio o la defensa frente a acciones administrativas o judiciales y solo podrán ser desbloqueados y tratados de nuevo por este motivo. Superado este periodo, los datos serán definitivamente cancelados. En algunas circunstancias, podemos anonimizar los datos personales (para que ya no puedan asociarse con usted) con fines de investigación o estadísticos, en cuyo caso podremos utilizar esta información indefinidamente sin previo aviso.

## 6. Legitimación para el tratamiento

A continuación, le presentamos una tabla por medio de la que describimos todas las formas en las que planeamos usar su datos personales y la base legal en la que nos legitimamos para hacerlo.

Tenga en cuenta que podemos procesar sus datos personales con más de una base legal según el propósito específico para el que los estemos utilizando. Si necesita más detalles sobre la base legal específica en el que nos apoyamos para procesar sus datos personales, no dude en ponerse en contacto con nosotros:

Finalidad del tratamiento	Tipo de dato	Base legal para el tratamiento	¿En qué escenario pueden recabarse sus datos?
<b>Ejecución del contrato existente entre el USUARIO Y FORTULUZ:</b> – Cumplimiento de las obligaciones que deriven del	<b>Datos identificativos:</b> Nombre y apellidos.  <b>Datos de contacto:</b>	<b>Cumplimiento de una relación contractual:</b>  Cumplimiento, desarrollo, control y	<b>Información facilitada por el USUARIO y recopilada durante el</b>

Finalidad del tratamiento	Tipo de dato	Base legal para el tratamiento	¿En qué escenario pueden recabarse sus datos?
<p>mismo.</p> <p>– Cumplimiento de las obligaciones legales que resulten de aplicación.</p>	<p>dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.</p> <p><b>Datos de pago:</b> número de cuenta bancaria / tarjeta de crédito</p>	<p>ejecución de la relación contractual establecida entre EI USUARIO Y FORTULUZ</p>	<p>proceso de contratación.</p>
<p><b>Envío de comunicaciones comerciales y promocionales que incluye:</b></p> <p>– Envío de comunicaciones de marketing.</p> <p>– Promoción de nuestros productos.</p> <p>– Ofrecer nuevos productos que puedan ser de interés del USUARIO.</p>	<p><b>Datos identificativos:</b> Nombre y apellidos.</p> <p><b>Datos de contacto:</b> dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.</p>	<p><b>Consentimiento</b></p>	<p>Formularios de contacto.</p> <p>Contrato celebrado entre las partes.</p>
<p><b>Servicio de atención al consumidor que incluye:</b></p> <p>– Responder a las preguntas que pueda hacernos a través de nuestros sitios web, emails de contacto, correo postal de contacto. Resolver las posibles quejas o reclamaciones que interponga como consecuencia de la disconformidad con la prestación del servicio, la facturación, o cualquier otro inconveniente que ponga de manifiesto.</p>	<p><b>Datos identificativos:</b> Nombre y apellidos.</p> <p><b>Datos de contacto:</b> dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.</p> <p><b>Datos de pago:</b> número de cuenta bancaria / tarjeta de crédito (siempre que la consulta/reclamación verse sobre la facturación)</p>	<p><b>Consentimiento.</b></p> <p><b>Cumplimiento de una relación contractual.</b></p> <p><b>Deber legal.</b></p>	<p>Formularios de contacto.</p>
<p><b>Mantenimiento de listas de supresión actualizadas para evitar ser contactado si el</b></p>	<p><b>Datos identificativos:</b> Nombre y apellidos.</p>	<p><b>Obligación legal:</b> EI RGPD nos habilita a</p>	<p>Formularios de contacto.</p>

Finalidad del tratamiento	Tipo de dato	Base legal para el tratamiento	¿En qué escenario pueden recabarse sus datos?
<b>USUARIO lo solicita</b>	<b>Datos de contacto:</b> dirección del punto de suministro, dirección de facturación, números de teléfono, correo electrónico.	mantener sus detalles en una lista de supresión, si nos ha pedido que no le enviemos más comunicaciones comerciales.	Contrato celebrado entre las partes.

La negativa a suministrar los datos personales solicitados, o la entrega de datos inexactos o incompletos, podría ocasionar la imposibilidad de prestarle los servicios contratados de forma adecuada. Los usuarios se hacen responsables de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar cualquier modificación de los mismos.

Respecto a los tratamientos que se realizan con la finalidad de remitirle comunicaciones comerciales sobre otros productos o servicios de FORTULUZ, ponemos en su conocimiento que una vez prestado su consentimiento si no efectúa la retirada del mismo, es posible que continúe recibiendo comunicaciones de este tipo. En todo caso, le recordamos que si prestó su consentimiento tiene derecho a retirarlo en cualquier momento sin que ello tenga ninguna consecuencia en los servicios o productos que haya contratado o de los que sea beneficiario. Encontrará la información necesaria para ejercer su derecho a retirar el consentimiento en el apartado denominado "Derechos de los usuarios".

Si tiene cualquier duda en relación con las finalidades del tratamiento de sus datos personales o sobre su legitimidad, puede contactar con el responsable del tratamiento. Encontrará los datos y canales de contacto en el apartado primero.

## 7. Cesión o comunicación de los datos

Los datos personales recabados a través de los formularios y cuestionarios electrónicos o, en su caso, impresos descargables no serán cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos necesarios para el desarrollo, control y cumplimiento de las finalidades expresadas anteriormente, en los supuestos previstos según La Ley, así como en casos específicos de los que se informe al USUARIO.

En todo caso se advierte al USUARIO que al manifestar su consentimiento, permite a FORTULUZ la posibilidad de contratar con terceros la prestación de determinados servicios que puedan implicar el acceso o almacenamiento de los datos del USUARIO, por parte de los citados terceros. En cualquier caso este acceso no será considerado en ningún caso como una comunicación de los datos por parte de FORTULUZ hacia los citados terceros, sino como una mera prestación de un servicio. En todos estos supuestos, FORTULUZ tiene firmado con dichos terceros los contratos de tratamiento de datos legalmente exigibles, donde entre otros términos, se detalla la finalidad del acceso a los datos y las condiciones de seguridad.

Si un tercero externo está establecido fuera del Área Económica Europea (EEA), el procesamiento de los datos del usuario implica una transferencia de los mismos fuera del EEA. Si en algún momento transferimos los datos fuera del EEA, aseguramos que se protejan en un grado similar al que los protegemos nosotros, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Solo transferiremos los datos personales a países que la Comisión Europea considere que brindan un nivel adecuado de protección de datos personales.
- Cuando usemos ciertos proveedores de servicios, usaremos contratos específicos aprobados por la Comisión Europea que brinden a los datos personales la misma protección que tienen en Europa.
- Cuando los proveedores estén establecidos en EE.UU, solo le transferiremos datos si son parte del el acuerdo EU-US Privacy Shield (información disponible en <https://www.privacyshield.gov/welcome>) que les exige proporcionar una protección similar a los datos personales compartidos entre Europa y EE. UU.

## 8. Actualización de los datos

Con la finalidad de que los datos existentes en nuestros ficheros, informáticos y/o papel, siempre se correspondan con la realidad, se procurará mantenerlos actualizados. De modo que, a estos efectos, el USUARIO deberá realizar los cambios, directamente, cuando así esté habilitado o comunicándose por medio fehaciente, con el área o departamento correspondiente de FORTULUZ.

El USUARIO garantiza que los datos personales facilitados a FORTULUZ son veraces y se hace responsable de comunicar cualquier modificación de los mismos para que, en todo momento respondan a su situación actual.

## 9. Seguridad de los datos

En cumplimiento de la legislación vigente, FORTULUZ ha adoptado en su sistema de información las medidas técnicas y organizativas legalmente requeridas, a fin de garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos almacenados, evitando así, en la medida de lo posible, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Asimismo y consciente de la importancia que para el USUARIO tienen sus datos personales, en caso de violación de la seguridad de los datos personales, FORTULUZ lo pondrá en conocimiento de la autoridad de control competente (AEPD), así como se compromete a informar al USUARIO de cualquier situación que haya podido poner en peligro la confidencialidad y disponibilidad de sus datos.

## 10. Derechos de los usuarios

El USUARIO podrá en todo momento ejercitar los derechos reconocidos en la legislación vigente, que son los que se recogen a continuación:

- **Derecho de acceso:** Consultar los datos personales que se incluyan en los ficheros de FORTULUZ.
- **Derecho de rectificación:** Solicitar la modificación de sus datos personales.
- **Derecho de oposición:** Solicitar que no traten sus datos personales.
- **Derecho de cancelación / Derecho al olvido:** Solicitar la supresión de sus datos personales.
- **Derecho de limitación del tratamiento:** Limitar el tratamiento de sus datos personales en los supuestos permitidos.
- **Derecho de portabilidad:** Recibir así como a transmitir a otro responsable del tratamiento, en formato electrónico, los datos personales facilitados a FORTULUZ, siempre que el USUARIO así lo solicite.

Para ejercer frente a FORTULUZ los mencionados derechos se ponen a disposición del usuario los siguientes canales:

- Por correo ordinario a nuestras oficinas: Vía Alemania 13, 1º izquierda núm. 5 | 07003 – Palma de Mallorca (Islas Baleares). Es necesario que el interesado adjunte junto con su solicitud, fotocopia de su Documento Nacional de Identidad, pasaporte o cualquier otro documento identificativo.
- Por correo electrónico a la dirección [dpo@fortuluz.es](mailto:dpo@fortuluz.es), indicando junto con su solicitud nombre un domicilio a efectos de notificaciones, así como una copia escaneada del Documento Nacional de Identidad, pasaporte o cualquier otro documento identificativo.

Asimismo, se informa al USUARIO, de su derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con domicilio en C/Jorge Juan nº6, 28001 – Madrid, o a través de Internet en la siguiente dirección: <https://www.aepd.es/reglamento/derechos/>.