

TÉRMINOS Y CONDICIONES SERVICIO DE CONTACT CENTER MEDIANTE LA APLICACIÓN SIGHTCALL

Red Ofisat S.L.U. pone a disposición de sus clientes el servicio de comunicación instantánea con su Contact Center mediante la aplicación SightCall, con la finalidad de agilizar la resolución de consultas relacionadas con el mantenimiento de los equipos de climatización.

El uso del servicio de comunicación a través del SightCall es voluntario y sólo será llevado a cabo por Red Ofisat S.L.U. en caso de que el usuario lo consienta expresamente, tras leer la información sobre los Términos y Condiciones del servicio contenida en el presente documento.

Para poder beneficiarse del servicio, resulta necesario que el usuario disponga de la aplicación SightCall. Puede consultar los Términos y Condiciones de SightCall en el siguiente enlace: <https://sightcall.com/es/terms-conditions>.

Red Ofisat S.L.U. desea informarle a continuación de los Términos y Condiciones aplicables al servicio referido.

1.- Introducción y datos del titular.

Este acuerdo de términos y condiciones de uso de SightCall (el "Acuerdo") se suscribe entre Red Ofisat, S.L.U. provista con CIF B15616626 y con domicilio social en Alfonso Gómez, 41 - 4º, Madrid ("Red Ofisat", "nosotros", "nos", o "nuestro"), y usted ("Usuario", "usted", o "su"). El servicio de comunicación instantánea con Contact Center mediante la aplicación SightCall (en adelante, el "Servicio") es operado por Red Ofisat como empresa licenciataria del proveedor SightCall, Inc., cuyos datos completos se publican en www.sightcall.com. A través de una web o aplicación móvil Red Ofisat le propone al Usuario realizar una sesión de vídeo con su Contact Center de cara a atender su consulta o incidencia técnica. Red Ofisat le concede el acceso al Servicio tras su aceptación de los Términos y Condiciones aquí establecidos.

Al utilizar el Servicio, usted acepta vincularse por los siguientes Términos y Condiciones de uso ("Términos"), incluidos los términos y condiciones y políticas a los que se hace referencia en el presente y/o están disponibles a través de un hipervínculo. Estos Términos son aplicables a todos los Usuarios del Servicio.

Si usted es un particular y está suscribiendo este Acuerdo en nombre de una entidad, usted manifiesta y garantiza que tiene el total derecho y autoridad para vincular a dicha entidad con todos los Términos del presente Acuerdo. Si usted es un particular y está suscribiendo este Acuerdo en su propio nombre, manifiesta y garantiza que tiene al menos dieciocho (18) años de edad y que, por lo demás, puede suscribir un acuerdo legal válido y vinculante.

El uso del Servicio requiere que haya leído y aceptado los Términos del presente Acuerdo. En caso de que no los acepte, no está autorizado a utilizar el Servicio.

El presente documento tendrá un periodo de validez indefinido, en tanto no sea modificado.

2.- Actualizaciones y soporte.

Red Ofisat se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento y sin previo aviso, modificaciones, supresiones o actualizaciones respecto de la información puesta a disposición del Usuario a través del Servicio, en su configuración interna o en su presentación.

Asimismo, Red Ofisat se reserva el derecho de modificar, total o parcialmente, los presentes Términos incluyendo, modificando o eliminando las cláusulas que estime necesarias, sin previo aviso y en el momento que estime oportuno. Tales modificaciones, en caso de producirse, podrán sustituir, completar y/o modificar los presentes Términos.

Las posibles modificaciones podrán venir motivadas, entre otros supuestos, por cambios técnicos en el Servicio, cambios en la normativa o cambios en las funcionalidades de aplicación de Sightcall.

Igualmente, Red Ofisat se reserva el derecho a suspender temporal o definitivamente, y sin previo aviso, la accesibilidad al Servicio ya sea con motivo de operaciones de mantenimiento, reparación, actualización o mejora de la misma, o de suspensión definitiva de la disponibilidad y puesta a disposición de la aplicación de Sighcall.

3.- Limitación de garantías.

Red Ofisat no garantiza la disponibilidad ininterrumpida, acceso y continuidad de funcionamiento del Servicio, así como tampoco que el acceso al Servicio no se vea temporalmente interrumpido por razones de índole técnica, ni que los contenidos a los que acceden los usuarios, o el software que sirve de base a la aplicación se encuentren permanentemente libres de errores.

En consecuencia, Red Ofisat no asumirá responsabilidad alguna, ya sea directa o indirecta, dentro de los límites establecidos por el Ordenamiento Jurídico vigente, respecto de cualquier perjuicio causado a los usuarios del Servicio que venga provocado o pudiera derivarse de indisponibilidad, fallos de acceso, falta de continuidad del sitio web, interferencias, interrupciones o bloqueos de servicio, omisiones, deficiencias o sobrecarga de las líneas de telefónicas o de Internet, averías o desconexiones del sistema, así como respecto de cualquier daño o perjuicio causado como consecuencia de intromisiones ilegítimas en el Servicio, ya sea en forma de malware, virus, gusanos, troyanos, código malicioso o cualesquiera otras figuras análogas.

Asimismo, Red Ofisat no asumirá responsabilidad alguna, ya sea directa o indirecta, respecto de ninguna consecuencia, daño o perjuicio, de cualquier índole, que eventualmente pudiera sufrir el usuario y que venga originado como consecuencia del acceso y / o uso de la información puesta a disposición del público a través del Servicio.

4.- Responsabilidad de Usuario.

Cada Usuario será responsable, de manera única y exclusiva, del uso que efectúe respecto de las herramientas puestas a disposición a través del Servicio.

El Usuario será el único responsable de la utilización que realice del Servicio con fines ilícitos, ilegales, no autorizados por la normativa vigente o contrarios a la misma, ya sea con o sin finalidad económica.

Red Ofisat queda excluido de cualquier tipo de responsabilidad, ya sea directa o indirecta, respecto de cualquier daño o perjuicio, causado al usuario o a un tercero, que venga provocado por el mal uso, intencionado o no, que el usuario realice de los contenidos, herramientas y utilidades puestas a disposición a través de Red Ofisat, o por la inobservancia de los presentes Términos por parte del usuario.

El usuario indemnizará y eximirá de responsabilidad a Red Ofisat frente a las reclamaciones presentadas por terceros como consecuencia directa o indirecta de su conducta o en relación con su uso de este Servicio, la contravención de los Términos del presente, y cualquier violación de una ley o reglamento aplicable. Red Ofisat se reserva el derecho, por su propia cuenta, a asumir la defensa exclusiva y el control de cualquier forma, sujeto a la indemnización por parte de usted, pero al hacerlo no le eximirá de sus obligaciones de indemnización.

5.- Normas sobre privacidad.

La Política de Privacidad del Servicio se incluye a continuación, como anexo de estos Términos.

6.- Disposiciones varias.

En caso de que cualquiera de estas disposiciones sea considerada inválida o imposible de cumplir, dicha determinación no afectará a la validez de cualquier otra disposición contenida en el presente. En caso de que se produzca una dispensa a cualquier incumplimiento o falta de aplicación de cualquiera de las disposiciones aquí contenidas, no se considerará como una renuncia futura de dichos Términos o como una renuncia de cualquier otra disposición de estos Términos.

Cualquier renuncia, suplemento, modificación o enmienda a una disposición de estos Términos, solo será efectiva cuando se haga por escrito y sea firmada por Red Ofisat y por usted. Estos Términos se regirán únicamente por las leyes de España. En caso de que surja cualquier acción judicial originada por estos Términos o en relación con los mismos, dicha acción judicial podrá someterse exclusivamente a los tribunales de la ciudad de Madrid (España) y las partes acuerdan no emprender acciones legales en ningún otro fuero.

Anexo

POLÍTICA DE PRIVACIDAD SERVICIO DE CONTACT CENTER MEDIANTE LA APLICACIÓN SIGHTCALL

Red Ofisat S.L.U. pone a disposición de sus clientes el servicio de comunicación instantánea con su Contact Center mediante la aplicación SightCall, con la finalidad de agilizar la resolución de consultas relacionadas con el mantenimiento de los equipos de climatización. El uso del servicio de comunicación a través del SightCall es voluntario y sólo será llevado a cabo por Red Ofisat S.L.U. en caso de que el usuario lo consienta expresamente, tras leer la información sobre privacidad contenida en el presente documento.

Para poder beneficiarse del servicio, resulta necesario que el usuario disponga de la aplicación SightCall. Puede consultar la Política de Privacidad de SightCall en el siguiente enlace: <https://sightcall.com/privacy/>.

Red Ofisat S.L.U. desea informarle a continuación de las condiciones de privacidad aplicadas por Red Ofisat S.L.U. al tratamiento de datos con la finalidad de prestarle el servicio referido.

¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES?

El Responsable del Tratamiento de sus datos personales es Red Ofisat S.L.U., provista con CIF B15616626 y con domicilio social en Alfonso Gómez, 41 - 4º, Madrid. Para garantizar la adecuada gestión en el tratamiento de sus datos Red Ofisat S.L.U. tiene designado un Delegado de Protección de Datos, a quien podrá dirigirse para cualquier cuestión que precise. Si desea contactar con el Delegado de Protección de Datos puede hacerlo a través de la dirección de correo electrónico es.dpo@vaillant-group.com.

¿CON QUÉ FINALIDAD TRATAMOS SUS DATOS PERSONALES? ¿CUÁL ES LA LEGITIMACIÓN LEGAL PARA EL TRATAMIENTO?

En el cuadro que se muestra a continuación se detallan las distintas finalidades para las que podrán tratarse sus datos personales, en función de la categoría de datos personales, así como sus bases legitimadoras:

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	DATOS TRATADOS	BASE LEGITIMADORA
Prestar el Servicio al usuario por parte de Red Ofisat, S.L.U.	Datos identificativos y de contacto. Datos de la sesión iniciada.	Ejecución de la relación contractual.
Resolver posibles incidencias del Servicio.	Datos de la sesión iniciada.	Interés legítimo de Red Ofisat, S.L.U. en detectar las deficiencias del sistema y optimizar la calidad del Servicio prestado a través del sistema.
Búsqueda de riesgos y posibles fraudes en el uso del Servicio.	Datos del dispositivo del usuario (información de conexión)	Interés legítimo y cumplimiento de obligaciones legales.
Realización de análisis estadístico del uso del Servicio.		Interés legítimo en optimizar la calidad del servicio prestado a través del sistema.
Envío de mensajes utilizando el servicio de Chat	Datos identificativos y de contacto; otras tipologías de datos	Consentimiento del usuario.

A continuación, se recoge la descripción detallada de las categorías de datos referidas:

- **Datos identificativos y de contacto:** Número de teléfono; Dirección de correo electrónico; Nombre (si está presente en el mensaje de notificación); Dirección IP (extrapolando a Ciudad, código de país y nombre de país utilizando GeoIP).
- **Datos de la sesión iniciada:** Duración de la llamada, Fecha de fin de la llamada, Fecha de inicio de la llamada, Duración de la sesión, Imágenes de la sesión, Grabación de la sesión, número de referencia de la sesión.
- **Datos del dispositivo del usuario empleado (información de conexión):** Acciones realizadas durante la llamada (función y botones utilizados); Micrófono de hardware utilizado, Altavoz de hardware utilizado, Cámara de hardware utilizada, CPU de hardware, Tipo de dispositivo, Tipo de red, Sistema Operativo de software.
- **Otra tipología de datos:** texto OCR; Imagen OCR; Latitud (si se ha otorgado el consentimiento específico); Longitud (si se ha otorgado el consentimiento específico).

¿A QUIÉN SE COMUNICAN SUS DATOS PERSONALES?

Red Ofisat, S.L.U., no prevé la comunicación de sus datos personales a terceros, sin perjuicio de la subcontratación del servicio de plataforma tecnológica con SightCall, referida anteriormente, que actúa como encargado de tratamiento de datos siguiendo únicamente las instrucciones de Red Ofisat, S.L.U.. Fuera de este supuesto, y exclusivamente en caso de ser necesario, Red Ofisat, S.L.U. podrá comunicar sus datos personales a las Administraciones y Organismos Públicos para el cumplimiento de sus obligaciones legales.

¿POR CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS SUS DATOS?

Cuando realice una Sesión de Vídeo utilizando el servicio de Sightcall, conservamos los datos durante un periodo máximo de tres días a contar desde la finalización de la sesión de video. Transcurrido dicho plazo, se procede a la eliminación de la información recabada.

¿CÓMO PUEDE EJERCER SUS DERECHOS?

Vd. puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad dirigiendo una comunicación escrita a la dirección de Red Ofisat, S.L.U. referida en el encabezamiento o a través del Formulario habilitado al efecto <https://www.vaillant.es/usuarios/baja/> . Por último, podrá presentar reclamación ante la Autoridad de Control competente en materia de protección de datos (www.aepd.es).