

# Política de privacidad de Bulb

## Introducción

Sabemos que proporcionar información personal es un acto de confianza y es algo que nos tomamos muy en serio.

Esta política de privacidad está pensada para ayudarte a entender para qué usamos tus datos y cómo los protegemos por ti. Si tienes alguna pregunta sobre la política, escríbenos un correo electrónico a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es)

Más adelante encontrarás información detallada sobre nuestra política de privacidad, pero aquí tienes una versión corta y sencilla:

## En pocas palabras

La mayoría de los datos que obtenemos y conservamos sobre ti, son para poder proporcionarte tu electricidad. También utilizamos datos para mejorar los productos y servicios de Bulb, y para hacer publicidad de Bulb.

## Para proporcionarte electricidad

Recogemos información sobre ti y sobre tu casa para poder suministrarte electricidad de forma precisa. Por ejemplo, necesitamos conocer tu dirección para que el suministro llegue a la propiedad correcta y necesitamos saber cuánta energía utilizas (o ha sido utilizada en el hogar) para poder enviarte las facturas exactas.

Cuando es necesario, compartimos esta información con otras organizaciones del sector energético, como puede ser tu anterior proveedor, la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia) y las organizaciones que mantienen las bases de datos nacionales de energía.

## Para mejorar Bulb

Obtenemos datos sobre cómo utilizas nuestro sitio web, nuestra App y otras funcionalidades. Hacemos seguimiento de aspectos como en qué lugares de nuestro sitio web haces clic y qué funcionalidades utilizas. Esto nos permite conocer qué está funcionando bien y qué tenemos que mejorar.

Algunas veces compartimos estos datos de manera agregada con agencias o proveedores que nos ayudan. Por ejemplo, es posible que compartamos con un proveedor de telecomunicaciones cuántas llamadas de teléfono recibimos a la semana.

## Para hacer publicidad de Bulb

Utilizamos tus datos para que Bulb siga creciendo y para ayudar a que la energía renovable esté cada vez más extendida. Si eres un usuario de Bulb, compartimos tus datos con redes sociales, motores de búsqueda y otras plataformas de publicidad para dejar de pedirte que te unas a Bulb y, en vez de eso, mostrarte contenido e información más relevante para ti.

También compartimos datos agregados con agencias que nos ayudan con la publicidad. Por ejemplo, es posible que compartamos con una agencia cuántos de nuestros usuarios viven en Madrid.

### **Para comunicarnos contigo**

Además de enviarte información importante sobre tu cuenta por correo electrónico, de vez en cuando te enviaremos también información sobre temas que creemos que pueden ser interesantes para ti. Esto incluye información sobre cuánto carbón has dejado de utilizar al año desde que estás con Bulb, actualizaciones sobre nuestro programa de recomendación y recordatorios sobre cómo puedes gestionar tu electricidad online.

Si te has registrado en la lista de espera, utilizamos tu email para darte información sobre nuestros servicios.

A veces, cuando es necesario, compartimos tus datos con organizaciones que envían comunicaciones en nuestro nombre. Por ejemplo, pedimos a Trustpilot que mande invitaciones a nuestros usuarios para que califiquen a Bulb.

### **Tus derechos**

En la sección "Tus derechos" tienes a tu disposición todos los detalles acerca de los derechos que puedes ejercer sobre la información que tenemos de ti.

## **Información que obtenemos**

### **Información que nos proporcionas al registrarte en la lista de espera:**

- Información de contacto: dirección de correo electrónico.

### **Información que nos proporcionas en el momento que te unes a Bulb**

- Información de contacto: como tu nombre, dirección, correo electrónico, número de identidad (NIF/NIE), fecha de nacimiento y número de teléfono.
- Información financiera: como tus datos bancarios. Necesitamos tus datos bancarios si quieres pagar mediante domiciliación bancaria. Si tienes dificultades para pagar nuestras facturas, que nos proporcionen detalles sobre tus circunstancias nos ayuda a trabajar contigo con el fin de resolver cualquier problema.

### **Información que obtenemos mientras te prestamos servicios**

- Información sobre tu suministro de energía: como el número de referencia de tu contador y el tipo de contador. Con esto nos aseguramos de conectar con el contador correcto y de mantener las bases de datos del sector al día y con información correcta.
- Energía que utilizas: como datos de tu uso de energía y fechas de inicio y finalización de tu suministro. Si tienes un contador inteligente, obtendremos los datos de consumo de

forma remota de acuerdo con el consentimiento que nos hayas proporcionado. Necesitamos datos de tu uso de energía para poder enviarte facturas que sean correctas.

- Información del contador inteligente: si tienes un contador inteligente, el dispositivo transmitirá datos que nos permitan confirmar que funciona y registra la información de forma segura y correcta.
- Datos de atención al cliente: cuando te pongas en contacto con nosotros por teléfono, correo electrónico, chat o publicaciones en la comunidad, supervisaremos, registraremos y revisaremos dichas comunicaciones para poder proporcionarte el mejor servicio posible y también para tener prueba de transacciones o eventos.
- Datos sobre tus interacciones con nosotros: como información sobre cómo te comunicas con nosotros (por teléfono, correo electrónico o chat) y cómo utilizas nuestro sitio web y nuestra App o interactúas con nuestros anuncios y contenidos en otros sitios web. Puedes encontrar más detalles en nuestra [Política de cookies](#).
- Datos técnicos: como direcciones IP (incluyendo la información general contenida en dicha dirección, como ciudad, país y código postal), datos de acceso y otra información sobre tus dispositivos móviles, tipos de navegador e idioma de navegación. Puedes encontrar más detalles en nuestra [Política de cookies](#).

### Información proporcionada por otros

Empresas afiliadas y proveedores: cuando contratas Bulb a través de una empresa afiliada o un proveedor (como un sitio web de comparación de precios), recibimos tu información personal de dicho proveedor para poder formalizar el contrato contigo.

Proveedores del sector energético: podemos recibir información de medidas y deudas de otras organizaciones que se dedican a suministrar tu energía, como puede ser tu anterior proveedor y operadores de redes y contadores.

Propietarios y agentes inmobiliarios: podemos obtener datos como tu nombre y tus datos de contacto proporcionados por personas que entren a vivir o salgan de una propiedad en la que estés viviendo en la actualidad, o por propietarios o agentes inmobiliarios. Podemos utilizar esta información para ponernos en contacto contigo para hablar sobre la continuación del suministro de energía a tu propiedad.

Juntas, servicios postales, proveedores de información de créditos y agentes de datos: podemos recibir información como datos de contacto, estado de mudanzas a otros domicilios y otros datos sobre tus circunstancias proporcionados por juntas, servicios postales, proveedores de información de créditos y agentes de datos. Siempre comprobaremos que estas organizaciones disponen de tu consentimiento o que disponen del permiso legal para compartir esta información.

### Cómo utilizamos esta información

Es importante que entiendas lo que hacemos con tus datos, así como las razones legales por las que tenemos autorización para hacerlo.

En ocasiones, podemos combinar la información que tú nos proporcionas con otra información que obtenemos de terceros y empresas afiliadas, así como con información derivada de cualquier otra suscripción, producto o servicio que podamos proporcionar.

Utilizamos la información que tenemos sobre ti para los siguientes propósitos:

### Proporcionar información sobre nuestros servicios

Si te has registrado en la lista de espera.

### Cumplir nuestro contrato

Necesitamos tratar información con el fin de suministrarte tu energía y los servicios que hayas solicitado a través de nuestro contrato. Por ejemplo, podemos utilizar tu información (como tu información de contacto) para llevar a cabo tu cambio a Bulb, para aplicar los pagos mensuales y para planificar tareas de reparación de los contadores.

### Cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias

En general, la forma en la que gestionamos tu energía está basada en requisitos establecidos por las regulaciones aplicables y las directrices de la CNMC y los Códigos pertinentes, así como la forma en la que generamos tu extracto anual y la forma en la que tratamos las disputas. También es posible que necesitemos cumplir con mandatos judiciales y revelar información a las autoridades legales si nos vemos obligados a ello.

### Obtener las lecturas de tu contador inteligente con tu consentimiento

Si tienes un contador inteligente, lo normal es que obtengamos las lecturas directamente del distribuidor.

También analizaremos las lecturas de tu contador inteligente para ofrecerte nuevos productos y servicios con tu consentimiento.

Si tienes un contador inteligente, podríamos utilizar las lecturas de tu contador inteligente para entender cómo utilizas tu energía. Por ejemplo, podrían ayudarnos a entender mejor cómo comprar energía a precios más bajos y ser capaces de desarrollar y ofrecer nuevos productos y servicios. Únicamente utilizamos las lecturas de tu contador inteligente para este propósito si nos has dado tu consentimiento previamente. Puedes enviarnos un correo electrónico a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es) en cualquier momento para retirar este consentimiento.

### Para nuestros legítimos intereses empresariales

Esto significa que necesitamos utilizar tu información para desarrollar nuestro negocio y proporcionarte nuestros servicios. Antes de tratar tus datos personales para nuestros legítimos intereses, siempre tenemos en cuenta cualquier posible impacto que esto pueda tener para ti y tus derechos. Nuestros intereses legítimos incluyen:

- Mantener y mejorar nuestros servicios: por ejemplo, podemos utilizar la información que obtenemos a través de tus correos electrónicos y llamadas para formar a nuestro equipo. También podemos utilizar tu información para asegurarnos de que nuestros servicios funcionan de la manera en la que estaba prevista; por ejemplo, comprender qué partes de nuestra web son más sencillas de utilizar. También podemos ponernos en contacto contigo para obtener sugerencias sobre cómo podemos mejorar la forma en la que te proporcionamos nuestros servicios.
- Proporcionar servicios personalizados, incluyendo sugerencias sobre las cantidades de pagos: por ejemplo, podemos utilizar información como el saldo de tu cuenta bancaria o la previsión de tu uso de energía durante el año para realizar un ajuste automático de la cantidad que pagas.

- Proporcionar publicidad personalizada: podemos comunicarle a plataformas de publicidad como Facebook y Google que eres usuario de Bulb compartiendo tus datos de contacto con ellas. Así evitaremos pedirte que te unas a Bulb una vez ya estés con nosotros y, en su lugar, te compartiremos información que creemos que puede ser interesante para ti.
- Hablar contigo sobre nuestros servicios: podemos ponernos en contacto contigo para informarte sobre noticias, actualizaciones de productos y nuevos servicios de Bulb que creamos puedan ser interesantes. También podemos ponernos en contacto contigo para proporcionarle ofertas, competiciones, materiales de marketing y otros materiales promocionales, tanto de forma online como a través de otros canales de marketing, como, por ejemplo, las redes sociales de terceros como Facebook.
- Medir nuestro rendimiento y desarrollar nuevos servicios: por ejemplo, utilizamos datos para medir y entender cómo se utilizan nuestros servicios. También utilizamos datos agregados para entender mejor a nuestros usuarios y la forma en la que utilizan la energía. Esto nos ayuda a desarrollar piezas como nuestro Informe anual de impacto.
- Ayudar a evitar y detectar fraude o deudas: también necesitamos ser capaces de detectar y evitar el fraude y recuperar las facturas impagadas.

Si tienes alguna pregunta sobre las bases legales en las que nos apoyamos para obtener y utilizar tu información, puedes enviar un correo electrónico a nuestro responsable de protección de datos a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es)

## Compartir tu información

### Cuándo compartimos tu información

En ocasiones tenemos que permitir que nuestros proveedores traten tu información personal en nuestro nombre por los motivos establecidos en esta política o si así lo requiere la legislación vigente.

Nos aseguramos de que estos terceros no utilicen tus datos personales para sus propios propósitos y únicamente les permitimos utilizarlos de acuerdo con nuestras instrucciones y la legislación vigente. Estos terceros incluyen los siguientes tipos de organizaciones:

- Empresas o personas de confianza: quienes tratan tu información por nosotros para los propósitos establecidos anteriormente, basándose en nuestras instrucciones y según lo establecido en nuestra política de privacidad y en cualquier otra medida de confidencialidad y seguridad. Por ejemplo, utilizamos proveedores de servicios para ayudarnos con la atención al cliente o el procesamiento de los pagos.
- Proveedores del sector energético: incluyendo otros proveedores, operadores de redes y administradores del mercado de la energía.
- Proveedores de pagos: trabajamos con proveedores de pagos para procesar tus pagos. Utilizamos [Stripe](#) para procesar tus domiciliaciones bancarias y tus pagos con tarjeta de débito y [Transferwise](#) para procesar otros pagos. Puedes encontrar más información sobre cómo procesan estos proveedores tus datos personales y tus derechos relativos a protección de datos derechos consultando tus políticas de privacidad en los enlaces anteriores.
- Agencias de marketing, motores de búsqueda y redes sociales: para publicitar Bulb y obtener reacciones sobre Bulb, como, por ejemplo, a través de encuestas a clientes.

- Personas con las que nos has autorizado a compartir tus datos: como miembros de tu familia, comprador mayorista energía, consultores legales y compañías de gestión de deudas, para que podamos satisfacer tus requisitos.
- Reguladores del mercado: como la CNMC y organizaciones de protección de los consumidores, cuando estemos obligados a ello de acuerdo con la normativa vigente.
- Sitios de comparación de precios y otras empresas afiliadas: para asegurarnos de que podemos cumplir con el contrato que nos has solicitado.
- Agencias de información de morosidad: podemos comunicar a las agencias de morosidad si nos debes dinero, siempre dentro de lo requerido por la normativa vigente.

### Cuándo compartimos tu propia información

En algunas ocasiones podemos compartir tu información públicamente, por ejemplo, publicando en la página de nuestra [Comunidad](#) o en redes sociales. Recuerda que, cuando compartes información públicamente, puede ser accesible de forma general a través de los motores de búsqueda.

### Tú tienes el control

#### Tus derechos

Si obtenemos o gestionamos tus datos personales, tú, como persona individual, tienes derechos que puede ejercer en relación a la información que disponemos sobre ti:

- Para corregir o actualizar tu información personal, puedes escribirnos a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es)
- Para eliminar tu información personal, puede enviarnos un correo electrónico a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es). Eliminaremos cualquier información que ya no necesitemos conservar, pero no siempre estaremos obligados a ello. Por ejemplo, es posible que necesitemos mantener tu información para seguir proporcionándote tu energía de acuerdo con nuestro contrato. Si este es el caso, te explicaremos las razones.
- Para pedirnos que restrinjamos el tratamiento de tu información personal o la transferencia de tu información personal a una organización diferente, puedes enviarnos un correo electrónico a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es)
- Para confirmar si utilizamos tu información personal o para conseguir acceso a toda la información tuya que mantenemos en un formato sencillo, portátil y seguro, puedes enviarnos un correo electrónico a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es) con el asunto "Petición de acceso a datos".
- Para oponerte al tratamiento de tu información personal, puedes enviarnos un correo electrónico a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es)
- Para retirar el consentimiento para tratar tus datos, puedes enviarnos un correo electrónico a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es) en cualquier momento.
- Para dejar de recibir comunicaciones de marketing, puedes enviarnos un correo electrónico a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es)

Una vez recibamos una petición tuya, te responderemos en un plazo de 1 mes como máximo, pero lo normal es que te respondamos más rápido. Antes de poner en marcha este tipo de peticiones, tendremos que verificar tu identidad.

Si no estás satisfecho con la manera en la que hemos gestionado o tratado tu información personal o si deseas obtener información adicional sobre tus derechos, tiene derecho a ponerse en contacto con la [Agencia española de protección de datos](#), la entidad de supervisión que regula la gestión de información personal en España.

### **Mantener segura tu información**

No podemos asegurar ni garantizar que nunca se va a producir un acceso no autorizado o una alteración, revelación o pérdida no autorizada de información, pero trabajamos muy duro para evitar estas situaciones. En particular:

- Utilizamos encriptación para conservar tus datos de forma privada mientras están en tránsito.
- La información relativa a tu cuenta está protegida para tu privacidad y seguridad. Esto se lleva a cabo a través de una contraseña de tu elección o mediante el acceso directo a la cuenta con tu dirección de correo electrónico. Bulb y nuestros agentes nunca te pedirán tu contraseña.
- Para ayudar a mantener tu cuenta y tu información personal de forma segura, no reveles los detalles de tu contraseña a nadie. También te recomendamos usar una contraseña diferente en tu cuenta de Bulb y en tu correo electrónico. Te recomendamos que cambies tus contraseñas de forma periódica.
- Revisamos nuestras prácticas para obtener, tratar y almacenar información personal, incluyendo medidas de seguridad física para proteger nuestros sistemas y copias de seguridad ante accesos no autorizados, evitando así la pérdida de información. Seguiremos mejorando nuestros procedimientos de seguridad a medida que dispongamos de nuevas tecnologías que nos lo hagan posible.
- Restringimos el acceso a información personal, siempre que sea posible, a aquellas personas que necesitan conocer dicha información con el fin de procesarla, y estas personas están siempre sujetas a requisitos contractuales de confidencialidad.

### **Conservación y retención de tu información**

Conservamos la información personal que obtenemos durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los propósitos para los cuales obtuvimos dicha información en un principio.

La duración de este periodo de tiempo depende de los propósitos para los cuales la utilizamos o de los requisitos necesarios para cumplir con nuestras obligaciones legales.

Eliminamos la información tan pronto como deja de existir una razón válida para conservarla. Si esto no es posible (por ejemplo, porque tu información personal haya sido almacenada en archivos de copias de seguridad), entonces almacenaremos de forma segura tu información personal y la aislaremos ante cualquier tratamiento adicional hasta que sea posible eliminarla.

### **Contacta con nosotros**

Puedes ponerte en contacto con nosotros para consultarnos cualquier aspecto de esta política mandando un correo electrónico a nuestro responsable de protección de datos a [privacidad@bulb.es](mailto:privacidad@bulb.es) o poniéndote en contacto con nosotros en [hola@bulb.es](mailto:hola@bulb.es)

## Acerca de esta política

### **Cuándo se aplica esta política:**

En esta política, "nosotros", "nuestro" y "Bulb" significa Bulb Energía Ibérica S.L. y otras compañías del mismo grupo. A menos que se especifique lo contrario, Bulb es el responsable del tratamiento de datos en lo que respecta a tus datos personales.

Bulb está registrada en el Registro mercantil de Madrid, volumen 39196, folio 30, número de página M-696291, con número de identificación fiscal B-88371935 y dirección en el Paseo de la Castellana 43, 28046, Madrid. Esta política se aplica a la forma en que utilizamos su información en relación con nuestros productos y servicios de manera general.

Esta política no aplica a sitios web de otras compañías a las que acceda a través de nuestro sitio web o de nuestras páginas de redes sociales. Asegúrate de haber leído las políticas de estas compañías antes de proporcionar tu información personal en su sitio web.

### **Cambios de esta política:**

Podemos cambiar esta política en cualquier momento. Si realizamos algún cambio, lo publicaremos en esta página. Si se trata de un cambio importante, incluiremos también una notificación más destacada haciéndotelo saber. También puedes enviarnos un correo electrónico o escribirnos si quieres una copia en formato físico.

La continuación de la utilización de nuestros servicios por tu parte significará que aceptas y estás de acuerdo con los cambios realizados a la política de privacidad.

**Última actualización:** la política fue actualizada por última vez el 21 de Octubre de 2019