

# Introducción

Como "controlador de datos" (puesto que decidimos qué información personal sobre usted recogemos y para qué razones la usamos), tombola (International) plc se compromete a proteger y respetar su privacidad.

Lea la siguiente política para conocer cómo recogemos y utilizamos la información de los usuarios de nuestra página web ([www.tombola.es](http://www.tombola.es)), incluyendo las versiones a las que se acceden desde móviles, tabletas u otros dispositivos electrónicos, y a las que nos referiremos siempre como "página web".

Esta Política de Privacidad deberá leerse de forma conjunta con los Términos y Condiciones de tombola, y cualesquiera otros términos que haya en la página web.

Si quisiera hacernos una petición o consulta en referencia a su información personal, en relación a esta Política de Privacidad, póngase en contacto con nosotros a través de la dirección de correo electrónico [soporte@tombola.es](mailto:soporte@tombola.es)

# Información Recogida

Recopilamos su información siempre que visite nuestra página web, utilice nuestra app, deposite con nosotros, juegue a nuestras partidas, se ponga en contacto con nosotros mediante llamada telefónica, correo electrónico o chat en vivo, así como cuando reciba una comunicación nuestra. El hecho de proporcionarnos su información es voluntario; no obstante, en caso de que no nos proporcione información sobre la transacción o sobre sus preferencias, puede que no nos sea posible ofrecerle nuestros servicios, partes concretas del mismo, o proporcionarte las actualizaciones necesarias.

Categoría de datos personales	Ejemplos de datos personales
Información de contacto	Nombre, dirección postal, correo electrónico, número de teléfono
Información de las transacciones	Información de contacto junto a los datos de su cuenta online, depósitos realizados y retirados, apuestas, detalles de los pagos, cualquier comunicación en relación a sus compras, y partidas jugadas
Información legal	Su fecha de nacimiento, comprobaciones de fraude, alertas sobre sus transacciones, pagos fallidos con tarjetas, quejas
Información de preferencias	Sus preferencias de contacto para comunicaciones publicitarias, los ajustes de su cuenta, incluida cualquier preferencia por defecto, o cualquier otra preferencia que hayamos observado tal como ofertas que le hayan interesado o áreas de la página que visite.

### Comunicación con nosotros

Comunicaciones que podamos tener con usted, ya sea en relación a una transacción o no. Tenga en cuenta que las llamadas a nuestro Servicio de Atención al Cliente pueden quedar grabadas.

### Información voluntaria

Cualquier información que nos proporcione tal y como su género, respuestas a nuestras encuestas, participación en nuestros concursos, y el tipo de juego online que prefiera.

Sus datos de navegación y actividades en nuestra página web, tal como las secciones, productos o áreas de la misma que visita, o los enlaces a través de los que accede, ya sean de nuestras comunicaciones por email u otras páginas web.

Esta información podrá ser relacionada con usted porque haya iniciado sesión en su cuenta, o porque hayamos recopilado detalles de su dirección IP, o del dispositivo que ha utilizado para acceder a la página web. De igual forma, también se recopilará su localización geográfica tal y como su dispositivo la registra.

### Información observada

Específica de los clientes: cuando haya iniciado sesión en su cuenta, recopilaremos información sobre su dispositivo (marca y modelo) y de su navegador, como tipo y versión; así como de su dirección IP (para validar la ubicación) o el identificador del navegador (para mejorar su experiencia en la página); y generaremos un identificador de dispositivo único que le identifique en tombola, o utilizaremos el identificador de su dispositivo que genere su propio sistema operativo (iOS y Androide) al usar la aplicación.

Utilizamos cookies de rastreo, tanto globales como de la sesión, para prevención de fraude, seguimiento de su experiencia en la página de forma que podamos mejorarla y hacerla lo más segura posible, además utilizamos cookies de rendimiento y analíticas para ayudarnos a diagnosticar si los usuarios tienen algún problema en la página web. Para obtener más información sobre las cookies, consulte nuestra Política de Cookies.

Usuarios de la página: recopilación de datos anónimos de *Google Analytics* sobre el tiempo que pasan en la página web, el recorrido del cliente, de dónde proceden y a dónde van, sin vincularlo a usuarios específicos.

Guardamos esta información de forma segura en nuestros servidores localizados en Irlanda.

## Propósitos

Utilizamos los datos personales que recogemos sobre usted por diferentes motivos. Esto se basa en regulación legal específica sobre procesamiento de datos personales. Las tablas que siguen muestran la base legal según la cual procesamos diferente información sobre usted, junto a una explicación del motivo, y los derechos que le asisten en relación a sus datos personales, los cuales pueden depender de la base legal específica para dicho procesamiento.

### Base legal y propósito

### ¿Qué información personal utilizamos?

**Consentimiento:** para enviarle comunicaciones publicitarias de acuerdo con las preferencias que seleccione al registrarse respecto a la recepción de actualizaciones, a la participación de nuestros juegos, o a través de nuestro centro de preferencias.

Información de contacto

Para recopilar cierta información personal sobre usted a través de cookies u otras tecnologías similares, como se describe más detalladamente en nuestra [Política de Cookies](#)

Información observada

**Rendimiento de nuestro contrato contigo:** para recibir el pago por nuestros servicios de forma que podamos ofrecérselos, al igual que para poder responder a cualquier consulta y proporcionar la atención requerida a nuestros clientes, o cualquier servicio posterior que sea necesario.

Información de transacciones

**Cumplimiento de las obligaciones legales:** para confirmar su identidad y su edad, para guardar los registros exigidos por la ley o para demostrar el cumplimiento de tales leyes, incluidas las leyes fiscales, las leyes de protección del consumidor y las leyes de protección de datos. Para proporcionar información a las autoridades competentes, siempre que la ley nos lo exija.

Información legal  
Información de transacciones  
Comunicaciones (siempre que sea relevante)  
Información de preferencias respecto a las comunicaciones publicitarias y las cookies solamente

**Nuestros intereses legítimos:** para la administración interna del negocio, así como la gestión de las cuentas de los usuarios, incluida la conservación de registros generales de clientes, ventas, atención al cliente, u otras interacciones, así como para monitorizar e investigar, así como proteger a nuestros clientes legítimos y a nosotros mismos de posibles fraudes, minimizando así el riesgo de que se usen datos falsos, o datos de tarjetas bancarias de forma no autorizada por parte de estafadores. Esto es necesario para que podamos operar de manera eficiente, gestionar cualquier problema que pueda surgir y protegernos tanto a nosotros mismos como a otros de cualquier reclamación legal futura, así como de transacciones fraudulentas.

Información de transacciones  
Información legal  
Comunicaciones  
Información de preferencias

Para gestionar cualquier concurso o promoción en que haya elegido participar.

Información de contacto  
Información de preferencias  
Comunicaciones

Para publicar su nombre si es un ganador en nuestra página web o redes sociales.

Para dirigirle nuestras comunicaciones publicitarias (siempre y cuando haya consentido recibirlas): esto significa que usamos la información que nos proporciona y que observamos a partir de sus interacciones con nosotros para construir una mejor imagen del tipo de ofertas y productos que podemos proporcionarle de forma que sean interesantes para usted. Sin usar esta información, sólo podríamos enviarle comunicaciones genéricas y preferiríamos no saturar su bandeja de entrada. Creemos que esto está justificado ya que usted tiene el control sobre si recibe nuestro marketing directo, a través de las opciones en su cuenta de tombola, y cada vez que nos pongamos en contacto con usted.

Para mejorar nuestra actividad publicitaria de manera más general: esto significa que usamos su información y la de otros clientes para determinar qué funciona y qué no cuanto a nuestra actividad publicitaria, o el rendimiento de ventas, de modo que podamos desarrollar nuestra página web, productos y ofertas para hacerlas más relevantes para nuestros clientes en general; mejorar su experiencia online y los productos que ofrecemos. También usaremos la información proporcionada por su dispositivo para llevarle a la página que corresponda con su localización geográfica.

Monitorizamos el uso que hacen los clientes de nuestros servicios para identificar a aquéllos que pudieran necesitar soporte, y poder proporcionarles así la ayuda necesaria. Se incluye en esta monitorización el uso y los cambios de los límites de depósitos o de apuestas, así como su participación en nuestros juegos, tal y como requiere la Dirección General de Ordenación del Juego

Información voluntaria

Información de contacto

Información de transacciones  
Información de preferencias  
Comunicaciones  
Información voluntaria  
Información observada

Información de transacciones  
Información de preferencias  
Comunicaciones  
Información voluntaria  
Información observada

Información de transacciones  
Información de contacto  
Información observada

## Ejerciendo sus derechos

Los derechos legales que posee en relación a cualquier dato personal suyo que tengamos se hayan brevemente resumidos a continuación.

Siempre que el procesamiento que hagamos de sus datos personales se base en su **consentimiento**, tiene el derecho a retirar dicho consentimiento en cualquier momento. Si decide hacerlo, cesaremos el procesamiento de dichos datos para ese propósito, a menos que haya alguna razón legal por la que tengamos que hacerlo, en cuyo caso se lo comunicaremos. La retirada del consentimiento no tendrá ningún impacto en el procesamiento que ya se haya hecho de sus datos.

Si dicho procesamiento es necesario para nuestros **intereses legítimos**, siempre podrá objetar a que se lleve a cabo. En este caso, tendremos que comunicarle una razón convincente por la cual estemos obligados a continuar haciéndolo, de forma que anularía sus intereses, derechos y libertades en cuanto al procesamiento de sus datos (tal y como establece la ley vigente); o demostrar que dicho procesamiento es necesario para que podamos establecer, ejercer o defender una reclamación legal.

Su derecho	¿Qué significa?	Limitaciones y condiciones de su derecho
<b>Derecho al acceso</b>	Sujeto a ciertas condiciones, tiene derecho a tener acceso a sus datos personales (esto es más comúnmente conocido como "solicitud de acceso a datos personales").	Si es posible, debe especificar el tipo de información que le gustaría ver para asegurarse de que cumplimos con sus expectativas. Debemos poder verificar su identidad. Su solicitud no puede afectar los derechos y libertades de otras personas, por ejemplo, los derechos de privacidad y confidencialidad de otros individuos.
<b>Derecho a la portabilidad</b>	Sujeto a ciertas condiciones, usted tiene derecho a recibir los datos personales, que nos haya proporcionado y que procesemos, por medios automáticos, en un formato estructurado y de uso común.	Si ejerce este derecho, debe especificar el tipo de información que quisiera recibir (y dónde deberíamos enviarla) siempre que sea posible, para asegurarnos de que cumplimos con sus expectativas. Este derecho sólo se aplica si el procesamiento se basa en su consentimiento, o en nuestro contrato con usted, y en caso de que el procesamiento se lleve a cabo por medios automáticos (es decir, no se aplica a registros en papel). Además, sólo cubre los datos personales que nos haya proporcionado.
<b>Derecho de rectificación de información personal incompleta o errónea</b>	<p>Puede cuestionar la exactitud o completitud de sus datos personales y corregirlos o completarlos, según corresponda.</p> <p>Le recomendamos que nos notifique cualquier cambio relacionado con sus datos personales tan pronto como se produzcan, incluidos los cambios en sus datos de contacto y su número de teléfono.</p>	Este derecho sólo se aplica a sus propios datos personales. Sea lo más específico posible cuando ejerza este derecho

<b>Derecho a objeción, o a restricción de nuestro procesamiento de los datos</b>	Sujeto a ciertas condiciones, tiene derecho a objetar sobre, o a pedirnos que restrinjamos, el procesamiento de sus datos personales.	Como se indicó anteriormente, este derecho se aplica cuando nuestro procesamiento de sus datos personales es necesario para nuestros intereses legítimos. También puede oponerse a nuestro procesamiento de sus datos personales para fines publicitarios.
<b>Derecho de supresión</b>	Sujeto a ciertas condiciones, tiene derecho a que se borren sus datos personales (también conocido como el "derecho al olvido"), por ejemplo, cuando sus datos personales ya no se necesitan para los fines para los que se recogieron, o cuando dicho procesamiento no es legal.	Es posible que no estemos en condiciones de borrar sus datos personales si, por ejemplo, los necesitamos para (i) cumplir con una obligación legal, o (ii) ejercer o defender acciones legales.
<b>Derecho a retirar el consentimiento</b>	Como se indicó anteriormente, cuando nuestro procesamiento de sus datos personales se base en su consentimiento, usted tiene el derecho a retirarlo en cualquier momento.	Si retira su consentimiento, esto solo tendrá efecto para el procesamiento que hagamos en el futuro.

Si tiene alguna duda sobre cómo ejercer sus derechos en tombola, o quiere realizar alguna consulta sobre su privacidad, póngase en contacto con nosotros mediante:

Nuestro número de teléfono gratuito: 800 600 132

O enviándonos un correo electrónico a: [soporte@tombola.es](mailto:soporte@tombola.es)

Si quiere ejercer sus derechos, envíe su solicitud a nuestro Delegado de Protección de Datos ([dp@tombola.com](mailto:dp@tombola.com)).

Esto se hará sin perjuicio a su derecho a dirigir una queja a las autoridades competentes; la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

## ¿Con quiénes compartimos información personal y dónde se encuentran?

Sus datos personales pueden ser procesados por nosotros o nuestros socios comerciales y proveedores quienes podrán, a su vez, procesar ciertos servicios en nuestro nombre, para los fines especificados anteriormente. Por ejemplo, compartimos información con compañías de verificación de seguridad, a fin de procesar los pagos con tarjetas, verificar la identidad de nuestros usuarios, así como para comprobaciones de seguridad (la calificación crediticia del cliente no se verá afectada), o las investigaciones en nombre de tombola.

Estos socios y proveedores tienen acceso a datos personales exclusivamente con el propósito de realizar los servicios especificados en el contrato aplicable, o para cumplir con las leyes pertinentes.

Tendremos un acuerdo con nuestros proveedores de servicios que restringirá la forma en que pueden procesar su información personal, y que les exigirá que la mantengan segura.

Puede que también utilicemos proveedores de servicios de formas menos directas como en nuestros sistemas de procesamiento de pagos, financieros, o verificación de fraude. También puede que intercambiamos información con otras compañías y organizaciones con el objetivo de verificar la edad, limpieza de datos, protección antifraude, verificación de antecedentes crediticios, o reducción de riesgos.

Si se demuestra que ha cometido fraude o ha manipulado a la compañía, o cualquier servicio ofrecido, incluyendo la manipulación de los juegos, pagos fraudulentos con tarjetas robadas, o cualquier otra actividad fraudulenta como reclamaciones bancarias, anulación de pagos, o blanqueo de dinero, nos reservamos el derecho a compartir esta información, incluyendo su identidad, con otras páginas de juego online, bancos o agencias de crédito.

Las legislaciones vigentes sobre privacidad de datos en la Unión Europea, Noruega, Islandia y Liechtenstein (el Espacio Económico Europeo) son muy similares, por lo que denominaremos el conjunto de estos espacios como "Europa" para facilitar la descripción. En caso de ser necesaria la transferencia de su información personal fuera de Europa, sólo se llevará a cabo si se usa un método aprobado como seguro por los Reguladores Europeos y:

- el país al que la información personal va a ser transferida ha sido aprobado por ellos;
- el receptor de la información personal está en EEUU y certifica que cumple con las reglas del Escudo de Privacidad para protegerla, y ha sido aprobado por ellos;
- el receptor tiene obligación legal de proteger su información personal de acuerdo con reglas corporativas vinculantes aprobadas por ellos;
- nos hemos asegurado de que hay un contrato con el receptor mediante el que se protege su información personal y que el modelo de dicho contrato ha sido aprobado por ellos;
- la transferencia se debe a cualquier otra razón aprobada por ellos, tal como el envío internacional solicitado por usted de un premio; o
- siempre que consienta explícitamente con dicha transferencia.

Si un proveedor de servicios está localizado fuera del Espacio Económico Europeo, nos aseguraremos de que subscribe el Escudo de Privacidad entre la UE/EEUU, o

que existe el contrato apropiado para las transferencias internacionales de información personal con ellos.

Puede que compartamos toda o parte de su información personal con un comprador o posible comprador de una parte de nuestro negocio, basándonos en nuestros legítimos intereses, o aquéllos de nuestro comprador, de manera que puedan evaluar de forma apropiada el valor del negocio, valorar cualquier riesgo, así como continuar haciendo negocios con usted después de la compra.

Además, la ley o los tribunales pueden exigirnos que proporcionemos cierta información sobre usted, o sobre cualquier compromiso que podamos tener con usted, a las autoridades reguladoras pertinentes, policiales u otras autoridades competentes. También es posible que necesitemos compartir su información para ejercitar nuestros derechos legales bajo los términos acordados de nuestra relación comercial con usted.

## ¿Durante cuánto tiempo guardamos su información?

Si usted es nuestro cliente, conservaremos sus datos personales durante el período en que su cuenta permanezca activa y una vez que cuenta esté inactiva, durante el tiempo que sea necesario en relación a nuestros derechos y obligaciones legales y los nuestros. Esto puede significar que conservemos algunos tipos de datos personales durante más tiempo que otros.

Solo conservaremos sus datos personales durante un período de tiempo limitado. Esto dependerá de una serie de factores, que incluyen:

- cualquier ley o regulación que debamos cumplir, especialmente aquellos requisitos legales establecidos en nuestras licencias de juego online;
- si nos hallamos en medio de una disputa legal, o de cualquier otro tipo, ya sea con usted o con terceros;
- el tipo de información que tengamos sobre usted; y
- si usted o una autoridad reguladora nos solicita mantener el registro de sus datos personales en virtud a una razón válida.

La información personal contenida en cualquier correspondencia o registro relacionados con nuestra actividad puede conservarse durante más tiempo, dependiendo del período de retención del archivo en el que se guardan sus datos personales.



## Su cuenta

El acceso a la información personal de su cuenta queda restringido mediante el uso del nombre de usuario o correo electrónico y la contraseña, de forma que sólo usted tiene acceso a ella. Todos los datos se guardan bajo la más estricta supervisión. Nuestro objetivo es establecer una relación de confianza con nuestros usuarios a la vez que conseguimos que jugar en tombola sea una experiencia agradable.

## Seguridad

Hemos implementado políticas y protocolos de seguridad adecuados, ya que comprendemos la importancia de la seguridad en relación a la información, y de la necesidad de almacenarla correctamente. Guardamos toda la información personal dentro de una red segura, lo que significa que los datos transmitidos entre su ordenador y nuestros sistemas se protegen mediante una criptografía de clave pública. Su ordenador intercambia información clave con nuestros servidores para crear una conversación privada que sólo su ordenador y nuestros servidores pueden entender.

Nuestros enlaces con las pasarelas de pago (Datacash y Barclaycard) utilizan una tecnología para transmitir cualquier información de pago de forma segura. Dichas pasarelas, a su vez tienen enlaces cifrados seguros entre ellos y todos los bancos principales para permitir que se procese el pago. Los empleados de tombola NO tienen acceso a la información completa de su tarjeta de crédito o débito.

## Protección de menores

Los servicios en tombola no están destinados, ni están dirigidos a personas menores de 18 años. Toda persona que proporcione su información a través de nuestra página web declara que es mayor de edad. Nos reservamos el derecho a acceder y verificar cualquier información que nos envíe. En caso de ser conscientes de que un menor haya intentado enviar o haya enviado información personal a través de nuestra página web o aplicación, tomaremos medidas para eliminar dicha información de nuestros registros.

## Contacto publicitario

Puede optar por no recibir comunicaciones ofreciendo bienes o servicios comerciales en cualquier momento ajustando sus preferencias de contacto dentro

del área "Mi cuenta" de la página web, o enviando una solicitud a soporte@tombola.es, de acuerdo con nuestra Política de Privacidad.

Tras 48 horas, ya no recibirá ninguna publicidad mediante correo postal o electrónico, o SMS. Sin embargo, es posible que aún necesitemos comunicarnos con usted respecto a los datos de su cuenta, el pago de premios, u otros asuntos operativos. Usted acepta continuar recibiendo este tipo de comunicaciones incluso después de haber optado por no recibir ofertas comerciales.

## Cambios en nuestra política

Nos reservamos el derecho a actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento. No obstante, para minimizar la comunicación a nuestros usuarios de cambios y actualizaciones, sólo facilitaremos una nueva Política en el caso de que dichas modificaciones tengan un impacto significativo en su privacidad, por lo que deberían estar informados. La última versión de nuestra Política de Privacidad que incluirá cualquier actualización realizada siempre estará disponible para consulta en nuestra página web. Ocasionalmente podremos notificarle por otros medios sobre los usos que hagamos de su información personal.

## Información de contacto

Número de teléfono: 800 600 132

E-mail: soporte@tombola.es

Última actualización en: 23 de mayo de 2018