

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD FORMULARIO WEB RECLAMACIONES

Última actualización: 19 de septiembre de 2023

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, a través de la presente Política de Privacidad y, a consecuencia del tratamiento que hacemos de los datos personales que Ud. comparte en este formulario (en adelante, el “**Formulario**”), se le informa de lo siguiente

### 1. RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

Ambulancias Tomás, S.L.U. (en adelante, la “Empresa”) es la entidad responsable del tratamiento de sus datos de carácter personal, para las finalidades que a continuación se describen.

Para cualquier pregunta relacionada con la presente política de privacidad, puede Ud. contactar con el Delegado de Protección de Datos del Grupo en la dirección postal Calle Padilla número 165, Barcelona (08013, Barcelona - España o en la dirección electrónica [info@ambulanciastomas.cat](mailto:info@ambulanciastomas.cat)

### 2. CÓMO OBTENEMOS SUS DATOS

Los datos que disponemos de Ud. se obtienen directamente de Ud. o de su representante, mediante la cumplimentación del Formulario de reclamaciones disponible en la web [www.ambulanciastomas.cat](http://www.ambulanciastomas.cat)

### 3. QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS, PARA QUÉ Y POR QUÉ MOTIVO

Recogeremos y trataremos los tipos de datos personales que Ud. o su representante incluya en el Formulario y que más adelante se detallan. Principalmente, trataremos datos identificativos, profesionales y de contacto, así como los relativos al servicio prestado por Ambulancias Tomás objeto de la reclamación.

A continuación, se proporciona información sobre las finalidades del tratamiento de sus datos personales, indicando qué datos se tratarán (tipología de datos) y por qué necesitamos tratarlos o en qué nos amparamos para ello (base legal).

Tipología de datos	Finalidad del tratamiento	Base legal
<ul style="list-style-type: none"><li>Datos identificativos: nombre, apellidos, DNI (y su fotocopia) y, en su caso, firma.</li><li>Datos de contacto: email, número de teléfono, dirección postal.</li></ul>	Atender, gestionar y tramitar la queja, sugerencia, y/o reclamación que usted interpone por medio de su relleno y firma en su condición de paciente/consumidor. Incluida la remisión, incluso por vía electrónica o telemática, de las comunicaciones relativas al	El cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de la normativa aplicable a consumidores finales y/o al servicio de transporte sanitario. Así como, para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, respecto el potencial tratamiento de

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido de la queja, sugerencia o reclamación (incluida la posibilidad de que este contenido contemple datos de salud, tales como su condición como paciente u otros que voluntariamente introduzca Ud. o su representante en el formulario).</li> <li>• En caso de realizar la reclamación en representación de un tercero, se podrá solicitar un documento que acredite que puede actuar en su nombre (por ejemplo, una autorización o el libro de familia).</li> </ul>	procedimiento de atención de la queja, sugerencia o reclamación.	datos sensibles.
--	--	------------------

#### 4. A QUÉ TERCEROS PODEMOS FACILITAR SUS DATOS

Sus datos podrán ser comunicados a los destinatarios que se indican a continuación, por los motivos que a continuación se explican:

- Administraciones públicas, Juzgado y Tribunales y/o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que soliciten o requieran dicha información en cumplimiento de una obligación legal, o cuando dicha cesión sea necesaria para proteger nuestros derechos y/o para cumplir con un procedimiento judicial, orden judicial, solicitud de un regulador o cualquier otro procedimiento legal para el que se nos requiera.
- Empresas de seguro contratadas por la Empresa en caso de que sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales, así como, para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Ambulancias Tomás que puede actuar como encargado del tratamiento (según la naturaleza del tratamiento de datos personales) y que proporcionen, por ejemplo, servicios de soporte en la resolución de consultas y administración de sistemas, y con las cuales la Empresa. tiene suscritos los contratos de confidencialidad y de tratamiento de datos personales necesarios y exigidos por la normativa para proteger su privacidad.

Si en el futuro la Empresa realizara otras comunicaciones de datos personales, le informará oportunamente.

## **5. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS**

La Empresa puede contratar los servicios de proveedores ubicados en países fuera del Espacio Económico Europeo, con base en decisiones de adecuación de la Comisión Europea. En este caso, se considera que el país dispone de normativa equivalente a la europea. En el caso de que la Empresa precise contratar servicios de proveedores ubicados en países que no disponen de normativa equivalente a la europea, su contratación incluirá todas las garantías y salvaguardas exigidas por la normativa para preservar su privacidad, previa verificación de la legislación del país de destino.

Dichas salvaguardas pueden consistir en la aplicación de cláusulas contractuales y de garantías adicionales a las mismas, conforme a la normativa de cada país de destino, o de normas corporativas vinculantes aprobadas por las autoridades de protección de datos. También le informamos que la normativa nos permite enviar sus datos a dichos países, si resulta necesario para dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas del servicio que usted nos solicita.

Para más información sobre las garantías a su privacidad, puede contactarnos a través de las direcciones postal y electrónicas indicadas en la sección 1 de esta Política de Privacidad.

## **6. DURANTE CUÁNTO TIEMPO GUARDAREMOS SUS DATOS**

Sus datos personales se conservarán mientras se mantenga su relación con la Empresa o perdure su reclamación/sugerencia y, tras la finalización de dicha relación por cualquier causa, durante los plazos de prescripción legales que sean de aplicación. En este supuesto, se tratarán a los solos efectos de acreditar el cumplimiento de nuestras obligaciones legales o contractuales.

Finalizados dichos plazos de prescripción, sus datos serán eliminados o, alternativamente, anonimizados.

## **7. DECISIONES AUTOMATIZADAS**

La Empresa no adopta decisiones que puedan afectarle basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos personales. Todos los procesos de toma de decisiones relacionadas las finalidades de tratamiento antes descritas se realizan con intervención humana.

## **8. CUÁLES SON SUS DERECHOS**

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad, limitación y/u oposición al tratamiento, a través de las direcciones postal y electrónicas indicadas en el apartado "RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO", mediante escrito con referencia "Derecho (indicar derecho ejercitado) – DPD".

Asimismo, si Ud. considera que el tratamiento de sus datos personales vulnera la normativa o sus derechos de privacidad, puede presentar una reclamación:

- A través de las direcciones postal y electrónicas indicadas anteriormente.
- Ante la Agencia Española de Protección de Datos, a través de su sede electrónica o de su dirección postal.

## **9. CAMBIOS, MODIFICACIONES O ACTUALIZACIONES**

La Empresa se reserva el derecho de revisar esta Política de Privacidad en el momento que considere oportuno, con el fin de reflejar cambios normativos, buenas prácticas o actualizar las actividades de tratamiento de datos de carácter personal. Se le informará sobre dichas actualizaciones conforme a las exigencias de la normativa, en caso de que sus derechos se vean apreciablemente afectados como consecuencia de dicha modificación o actualización.