

Política de privacidad

Aquí explicamos qué datos personales tratamos, para qué, con qué base legal, a quién los comunicamos, cuánto tiempo los guardamos y cómo puedes ejercer tus derechos. Se aplica a los clientes y remitentes, a los **destinatarios** de los envíos y a los usuarios de la web.

1. Responsable del tratamiento

Dato	Valor
Responsable	PAKETEА SOLUCIONES COLABORATIVAS, S.L. (PAKETEА)
NIF	B-88069166
Domicilio	Calle Peña Rivera 26, 28031 Madrid (España)
Contacto de privacidad	admin@paketea.es
Atención al cliente	ayuda@paketea.es · +34 615 171 550

PAKETEА no está obligada a designar un delegado de protección de datos. Para cualquier cuestión sobre tus datos, escribe a admin@paketea.es.

2. Qué datos tratamos y de dónde proceden

Persona	Datos	Origen
Cliente o remitente	Nombre y apellidos, email, teléfono, dirección, datos del envío (contenido declarado, valor, bultos, peso y medidas), importe y forma de pago, historial de pedidos, aceptaciones y consentimientos. En los envíos aéreos regulares y marítimos, además, el número del documento de identidad, porque lo exige la aduana	Te los pide el formulario o nuestra oficina
Destinatario del envío	Nombre y apellidos, dirección de entrega y teléfono. En los envíos aéreos regulares y marítimos, además, el número del documento de identidad	Nos los facilita el remitente (ver el apartado 7)
Usuario con cuenta	Nombre, email, foto de perfil e identificador del proveedor de acceso	Tú, o Google o Facebook si eliges iniciar sesión con ellos
Visitante de la web	Datos técnicos de navegación y, si lo aceptas, datos de analítica mediante cookies	Tu navegador (ver la Política de cookies)

No pedimos ni tratamos categorías especiales de datos (salud, ideología, etc.). No se toman decisiones automatizadas con efectos jurídicos sobre ti.

3. Finalidades, bases jurídicas y plazos de conservación

Finalidad	Base jurídica	Conservación
Crear y gestionar tu cuenta	Ejecución del contrato de la cuenta (art. 6.1.b RGPD)	Mientras la cuenta esté activa. Si la das de baja, se bloquean y solo se conservan para atender posibles responsabilidades durante los plazos de prescripción aplicables; después se suprimen
Presupuestar, contratar y prestar el servicio de envío o recogida, y atender incidencias	Ejecución del contrato o medidas precontractuales a petición tuya (art. 6.1.b)	Mientras dure el envío y, después, bloqueados durante los plazos de prescripción de las acciones derivadas del contrato
Cobro, facturación y contabilidad	Obligación legal (art. 6.1.c): normativa tributaria y mercantil	Facturas, contratos y justificantes: 6 años (Código de Comercio, art. 30)
Trámites aduaneros de los envíos aéreos regulares y marítimos, incluido el documento de identidad de remitente y destinatario	Obligación legal (art. 6.1.c): normativa aduanera	3 años desde el envío; después se suprimen
Organizar y acreditar la entrega al destinatario, y avisarle del envío	Interés legítimo de PAKETEА y del remitente en entregar el envío contratado (art. 6.1.f)	Igual que los datos del envío
Atender reclamaciones y ejercicios de derechos	Obligación legal (art. 6.1.c) y ejecución del contrato	Hasta resolverlos y, después, durante los plazos de prescripción aplicables
Acreditar qué condiciones aceptaste y qué consentimientos diste o retiraste	Obligación legal de poder demostrarlo (arts. 5.2 y 7.1 RGPD) e interés legítimo en defendernos ante reclamaciones (art. 6.1.f)	Mientras se conserve el contrato al que se refieren o, si no hay contrato, mientras el consentimiento esté vigente y 3 años más
Enviarte ofertas y novedades de PAKETEА	Tu consentimiento (art. 6.1.a RGPD y art. 21	Hasta que retires el consentimiento

Finalidad	Base jurídica	Conservación
	LSSI), que puedes retirar cuando quieras	
Medir el uso de la web con Google Analytics	Tu consentimiento en el panel de cookies (art. 22.2 LSSI)	Según la Política de cookies
Seguridad de la web y prevención del fraude	Interés legítimo (art. 6.1.f)	Registros técnicos: máximo 12 meses

Solo te pedimos los datos necesarios para cada finalidad. Si no nos facilitas los obligatorios de un formulario, no podremos prestar el servicio solicitado. La política de privacidad no se acepta: se informa. Nunca condicionamos la contratación a que aceptes comunicaciones comerciales.

4. A quién comunicamos los datos

Solo comunicamos los datos imprescindibles para cada finalidad:

Destinatario	Para qué	Dónde
Operadores que realizan el transporte y la entrega: transitaria LODIMAR (envíos regulares), consignataria Aerovaradero S.A. (entrega en Cuba de los envíos regulares), viajeros de confianza que transportan el envío urgente, agentes colaboradores de PAKETEA en Cuba y S&C Distribution Services LLC (envíos desde EE. UU.)	Transportar y entregar el envío	España, Cuba y EE. UU.
Agencias de transporte asignadas a través de Packlink o Sendiroo	Realizar las recogidas a domicilio en España	España
Autoridades aduaneras y demás autoridades competentes	Cumplir obligaciones legales	España y Cuba
Entidad de pago (Redsys y BBVA)	Cobrar con tarjeta, cuando se utiliza	España
Proveedores tecnológicos que tratan datos por cuenta de PAKETEA: alojamiento de la web y base de datos (DigitalOcean), correo electrónico (Zoho) y mensajería (WhatsApp, de Meta, o SMS)	Prestar los servicios informáticos y de comunicación	UE y EE. UU.
Google (inicio de sesión, mapas y, solo si lo aceptas, analítica) y Meta (inicio de sesión con Facebook)	Los servicios que eliges usar	UE y EE. UU.

5. Transferencias internacionales

Cuba. Cuba no tiene una decisión de adecuación de la Comisión Europea. Para entregar un envío con destino a Cuba es imprescindible facilitar a quienes lo reciben y lo entregan allí los datos del destinatario y del envío, y, en los envíos regulares, los que exige la aduana. PAKETEA está formalizando con sus colaboradores en Cuba contratos que incluyan las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea. Mientras tanto, limitamos la información comunicada a la estrictamente necesaria para la entrega y los trámites aduaneros. Puedes pedir información sobre las garantías aplicables en cada momento en admin@paketea.es.

Estados Unidos. Algunos proveedores tecnológicos (inicio de sesión, analítica, mensajería y alojamiento) pueden tratar datos en Estados Unidos. En esos casos, la transferencia se basa en el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. cuando el proveedor está adherido a él, o en las cláusulas contractuales tipo incluidas en sus condiciones de tratamiento de datos. Los envíos desde Estados Unidos los coordina S&C Distribution Services LLC, con la que PAKETEA está formalizando el contrato de tratamiento correspondiente. Puedes pedir información o una copia de las garantías en admin@paketea.es.

6. Cómo protegemos los datos

Aplicamos medidas técnicas y organizativas para proteger los datos, como el acceso restringido según las funciones de cada persona y el cifrado de las comunicaciones con la web. La web no incluye los números de documento de identidad en los correos electrónicos que envía, y estamos implantando que nuestros colaboradores consulten los datos de los envíos en el sistema, en lugar de recibirlos por mensajería.

7. Destinatarios de los envíos

Si eres el destinatario de un envío de PAKETEA, esta sección te explica cómo tratamos tus datos:

- **Responsable:** PAKETEA SOLUCIONES COLABORATIVAS, S.L., Calle Peña Rivera 26, 28031 Madrid (España). Contacto: admin@paketea.es.
- **Origen de tus datos:** nos los facilitó la persona que te envía el paquete (el remitente) al contratar el envío.
- **Datos:** nombre y apellidos, dirección de entrega y teléfono. En los envíos aéreos regulares y marítimos, además, el número de tu documento de identidad, porque lo exige la aduana.
- **Finalidad:** organizar y acreditar la entrega de tu envío, avisarte de su estado y, en su caso, cumplir los trámites aduaneros.
- **Base jurídica:** el interés legítimo de PAKETEA y del remitente en entregarte el envío contratado (art. 6.1.f RGPD) y, para los datos aduaneros, el cumplimiento de obligaciones legales (art. 6.1.c).
- **Destinatarios:** los operadores de transporte y entrega, los agentes colaboradores de PAKETEA en Cuba y las autoridades

- aduaneras, como se describe en los apartados 4 y 5, incluida la transferencia a Cuba.
- **Conservación:** la misma que los datos del envío (apartado 3).
- **Derechos:** puedes ejercer los derechos del apartado 9, incluido el de oposición, y reclamar ante la AEPD.
- No usamos tus datos para enviarte publicidad.

8. Comunicaciones comerciales

Solo te enviaremos ofertas y novedades de PAKETEA si has marcado la casilla correspondiente, que nunca está marcada de antemano ni es necesaria para contratar. Puedes retirar tu consentimiento en cualquier momento, sin coste, desde el enlace de baja incluido en cada comunicación, desde Mi cuenta – Privacidad o escribiendo a admin@paketea.es. La retirada no afecta a la licitud de los envíos anteriores. Los avisos sobre el estado de tus envíos no son comunicaciones comerciales.

9. Tus derechos

Puedes solicitar el **acceso** a tus datos, su **rectificación** o **supresión**, la **limitación** del tratamiento, la **portabilidad** de los datos que nos diste y **oponerte** a los tratamientos basados en el interés legítimo. Cuando un tratamiento se base en tu consentimiento, puedes **retirarlo** en cualquier momento.

Escríbenos a admin@paketea.es o por correo postal a Calle Peña Rivera 26, 28031 Madrid (España), indicando el derecho que ejerces. Solo te pediremos acreditar tu identidad si tenemos dudas razonables sobre ella. Te responderemos en el plazo de un mes, ampliable en dos meses más en casos complejos, en cuyo caso te avisaremos.

Si consideras que no hemos atendido correctamente tus derechos, puedes presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

10. Menores

Los servicios de PAKETEA están dirigidos a personas mayores de edad. Para crear una cuenta o contratar un envío debes tener al menos 18 años.

11. Cambios en esta política

Si cambiamos esta política, publicaremos la nueva versión con su fecha de vigencia. El número de versión y la fecha de vigencia de esta política figuran al principio de la página, y las versiones anteriores quedan archivadas.