

**POLÍTICA DE NORMAS CORPORATIVAS VINCULANTES DE RAKUTEN**

## ÍNDICE

### CLÁUSULA

### PÁGINA

1. ANTECEDENTES Y MEDIDAS
2. OBLIGACIONES
3. APÉNDICES

3

4

13

## INTRODUCCIÓN A ESTA POLÍTICA

Esta Política de Normas Corporativas Vinculantes (la "**Política**") establece el enfoque con el que Rakuten aborda la protección y el tratamiento de datos de carácter personal realizados a nivel internacional por los miembros del grupo Rakuten (los "**Miembros del Grupo**").

"**Datos de carácter personal**" se refiere a toda información sobre una persona física identificada o identificable que corresponda a la definición recogida en el RGPD (definida más abajo), siendo los datos relativos a antiguos, actuales y futuros:

- (a) empleados de Rakuten (incluidos subcontratistas independientes, trabajadores desplazados, becarios, estudiantes en prácticas, agentes, trabajadores temporales y ocasionales, así como sus familiares/contactos de emergencia);
- (b) clientes;
- (c) distribuidores (empresas que venden en las plataformas de Rakuten. Los datos personales de distribuidores son datos de carácter personal de los empleados y de los usuarios finales de dichos distribuidores); y
- (d) Contratistas y proveedores (incluido el personal del proveedor).

"**tratamiento**" se refiere a toda operación que Rakuten realice sobre los datos de carácter personal, ya sea de forma manual o por medios automáticos. La recogida, el uso y la transferencia de datos de carácter personal son todos ellos elementos de la definición de tratamiento.

"**Europa**" se refiere a los países del Espacio Económico Europeo más Suiza.

"**RGPD**" se refiere al Reglamento (UE) 2016/679 de la Unión Europea (el Reglamento General de Protección de datos).

"**responsable del tratamiento**" se refiere a la entidad que, en solitario o en conjunto con otras, determine los fines y los medios del tratamiento de los datos de carácter personal.

"**encargado del tratamiento**" se refiere a la entidad que trata datos de carácter personal por cuenta del responsable del tratamiento.

### ¿Qué alcance tiene esta Política?

Esta Política se aplicará a todos los datos de carácter personal que sean tratados por Rakuten, incluidos los datos de carácter personal:

- (a) tratados durante la gestión de clientes y distribuidores<sup>1</sup>; y
- (b) de empleados, contratistas y proveedores de Rakuten.

En concreto, los datos de carácter personal tratados de conformidad con la Política podrán incluir (a título meramente enunciativo):

- En relación con **empleados de Rakuten**, datos personales como: nombre; identificador personal (número de empresa, información de identificador e identificador de sistema); tipo de empleo; fecha de contratación; nivel salarial; fecha de nacimiento; contraseñas; datos de contacto profesional; matrícula del vehículo

<sup>1</sup> "Distribuidores" incluye a los empleados y a los usuarios finales de los distribuidores.

de empresa; datos para el ingreso de nómina (datos bancarios); datos de conectividad de red; datos relacionados con viajes profesionales electrónicos; datos contables/de declaración de gastos, incluidos datos de tarjeta de crédito; información sobre prestaciones; datos de la asignación de vehículo; evaluaciones de competencias; datos de personas a cargo; datos de acciones disciplinarias; datos sobre formación; datos de contacto de emergencia; datos del perfil de empleado; datos laborales; datos de auditoría de RR.HH.; plan de desarrollo individual; datos de servicio internacional; puestos de gestión; datos de la organización; datos de pago/retribución; datos de rendimiento; datos del puesto; datos de valoración; datos de seguridad; datos de aptitudes; datos de planificación de sucesión; datos formativos; información y respuestas de encuestas; grabaciones de CCTV; información del control de acceso; imágenes;

- En relación con los **clientes**, datos personales como: nombre; información de contacto; fecha de nacimiento; intereses; profesión/empleo; atributos de medios sociales; datos de perfil demográfico; preferencias de marketing; datos de bienes y servicios comprados o para los que la persona sea potencial cliente; información relativa a ventas; información y respuestas de encuestas; imágenes;
- En relación con el **personal de los distribuidores**, datos personales como: nombre; identificador y contraseña asignados por Rakuten; cargo; sexo; fecha de nacimiento; información profesional de contacto; cargo de gerente/responsable; información relativa a ventas y transacciones; información sobre formación de Rakuten; grabaciones de CCTV; imágenes;
- En relación con los **usuarios finales de los distribuidores**, datos personales como: nombre; datos de contacto; datos de transacciones por bienes y servicios; identificador y contraseña de usuario; sexo y fecha de nacimiento; preferencias de marketing;
- En relación con los **proveedores**, datos personales como: nombre, información de contacto; datos de bienes y servicios suministrados; información sobre formación; información de identificadores; grabaciones de CCTV; información del control de acceso; imágenes; información de controles de antecedentes; información de investigaciones de seguridad.

Rakuten transfiere datos de carácter personal a efectos de, entre otros fines, facilitar la prestación de servicios y la ejecución del contrato, actividades de marketing, la administración de los proveedores, gestionar los recursos humanos y el análisis de datos.

### **¿Quién debe cumplir esta Política?**

Los Miembros del Grupo deberán cumplir y respetar esta Política en el tratamiento de los datos de carácter personal para sus fines propios.

Esta Política no sustituye ninguna obligación específica de protección de datos que pudiera resultar de aplicación a un área o departamento del grupo.

Esta Política, junto con una lista de los Miembros del Grupo en la que se indican los países a los que se podrían transferir datos de carácter personal, figura publicada en el sitio web <https://corp.rakuten.co.jp/privacy/en/bcr.html>.

## **ANTECEDENTES Y MEDIDAS**

### **1.1 ¿Qué es la normativa de protección de datos?**

La normativa de protección de datos regula la forma en que deberían utilizarse los datos de carácter personal. La normativa de protección de datos se aplica y regula la recogida y el tratamiento por parte de Rakuten de los datos de carácter personal de clientes, empleados, distribuidores, subcontratistas y proveedores. Muchos de los países en los que Rakuten lleva a cabo sus actividades tienen normativas de protección de datos, no obstante esta Política de Rakuten se basa en la normativa de protección de datos del Espacio Económico Europeo ("EEE").

### **1.2 ¿Cómo afecta la normativa de protección de datos a Rakuten a escala internacional?**

En algunas jurisdicciones, la normativa de protección de datos no permite la transferencia de datos de carácter personal a otros países a menos que se adopten medidas para proteger los datos de carácter personal. Así por ejemplo, la normativa de protección de datos en Europa no permite efectuar transferencias a países que no garanticen un "nivel de protección adecuado" de los datos. Las autoridades de control europeas consideran que algunos de los países en los que Rakuten opera no ofrecen un nivel de protección adecuado en lo que respecta a los derechos de seguridad y privacidad de los datos de carácter personales.

Otros países en los que Rakuten está establecido imponen, en virtud de su normativa nacional, restricciones similares para la exportación de datos de carácter personal.

### **1.3 ¿Qué está haciendo Rakuten al respecto?**

Rakuten se compromete a adoptar las medidas necesarias para garantizar que el tratamiento que hace de los datos de carácter personal a nivel internacional sea seguro y, por lo tanto, legal. El objeto de esta Política es, por lo tanto, establecer un marco normativo que permita cumplir los requisitos dispuestos en las legislaciones que sean de aplicación a Rakuten, para ofrecer un tratamiento, recogida y transferencia de datos de carácter personal entre los Miembros del Grupo con un nivel de protección adecuado.

Esta Política resulta de aplicación a todos los Miembros del Grupo que traten datos de carácter personal relativos a clientes, empleados y distribuidores, tanto de forma manual como por medios automatizados.

Esta Política resulta de aplicación a todos los Miembros del Grupo y a sus empleados a nivel mundial y exige que los Miembros del Grupo que recojan, traten o transfieran datos de carácter personal, respeten las normas previstas en la cláusula 2 de esta Política, además de las políticas y los procedimientos dispuestos en los apéndices de la cláusula 3.

### **1.4 Más información**

Si tiene alguna pregunta sobre las disposiciones de esta Política, sus derechos o cualquier otra cuestión relativa a protección de datos, puede ponerse en contacto con el Responsable de Privacidad Global de Rakuten en la dirección que se indica a continuación. Éste tratará el asunto directamente o lo remitirá a la persona o al departamento de Rakuten correspondiente.

<b>A la atención de:</b>	Responsable de Privacidad Global
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:rakuten-privacy@mail.rakuten.com">rakuten-privacy@mail.rakuten.com</a>

<b>Dirección:</b> Rakuten Crimson House, 1-14-1 Tamagawa, Setagaya-ku, Tokio 158- 0094
---

El Responsable de Privacidad Global será responsable de garantizar que los cambios efectuados a esta Política se notifican a los Miembros del Grupo y a los interesados cuyos datos de carácter personal estuvieran siendo tratados por Rakuten.

Si no está de acuerdo con la forma en que Rakuten ha tratado sus datos de carácter personal, Rakuten cuenta con un procedimiento independiente de gestión de reclamaciones dispuesto en la Parte 3 del Apéndice 4.

## 2. OBLIGACIONES

Esta Política resulta de aplicación a cualquier recogida, tratamiento o transferencia de datos de carácter personal por un Miembro del Grupo.

La cláusula 2 de esta Política consta de tres secciones:

- **La Sección A** aborda los principios básicos que un Miembro del Grupo deberá cumplir en la recogida, el tratamiento y la transferencia de datos de carácter personal.
- **La Sección B** aborda los compromisos prácticos que Rakuten asume, en relación con esta Política, frente a las autoridades de control.
- **La Sección C** describe los derechos que Rakuten otorga, en virtud de la cláusula 2 de esta Política, a terceros.

### SECCIÓN A: PRINCIPIOS BÁSICOS

#### **NORMA 1 – CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA NACIONAL Y DE LA BASE JURÍDICA PARA EL TRATAMIENTO**

##### **Norma 1A – En primer lugar y ante todo Rakuten cumplirá la normativa nacional cuando esta exista.**

El objetivo de Rakuten como organización, es cumplir la normativa aplicable en el ámbito de la protección de datos de carácter personal en el lugar donde se encuentre el Miembro del Grupo (por ejemplo: en Europa, el RGPD y las leyes nacionales que lo transponen, así como cualquier modificación que pudiera efectuarse en cualquier momento; y en Singapur la Ley de protección de datos personales de 2012); y asegurarse de que en los casos en los que los datos de carácter personal son recogidos y tratados, esto se haga de conformidad con la normativa nacional aplicable. Cuando no existiera una normativa nacional o cuando esta no cumpla los estándares dispuestos en las distintas normas que integran esta Política, Rakuten tratará los datos de carácter personal de conformidad con las normas recogidas en esta Política.

##### **Norma 1B – Rakuten se asegurará de que, cuando resulte necesario, existe una base jurídica para el tratamiento de datos de carácter personal.**

Rakuten se asegurará de que existe una base jurídica para el tratamiento de datos de carácter personal cuando resulte necesario. Por ejemplo, si los datos personales están sujetos a la normativa europea en materia de protección de datos o a esta Política, y sin perjuicio de cualesquiera disposiciones específicas del Derecho europeo o de un Estado miembro, Rakuten tratará únicamente dichos datos en caso de que:

- Rakuten haya obtenido el consentimiento para el tratamiento y dicho consentimiento cumpla las exigencias contempladas en el RGPD;
- el tratamiento sea necesario para la ejecución de un contrato en el que la persona física sea una parte, o con el fin de adoptar medidas a petición de la persona física antes de suscribir un contrato;
- el tratamiento sea necesario para cumplir una obligación legal a la que esté sujeto Rakuten, cuando dicha obligación legal derive del Derecho europeo o del Derecho de un Estado miembro europeo;
- el tratamiento sea necesario con el fin de proteger los intereses vitales de una persona física;
- el tratamiento sea necesario para la ejecución de un cometido que se lleve a cabo en interés público o en el ejercicio de la autoridad oficial que se le haya conferido a Rakuten, cuando dicho tratamiento esté previsto en el Derecho europeo o en el Derecho de un Estado miembro europeo al que Rakuten esté sujeto; o
- el tratamiento sea necesario con fines de un interés legítimo al que aspire Rakuten o un tercero, excepto en caso de que tal interés se vea anulado por los intereses o los derechos y libertades fundamentales de la persona física a la que afecta el tratamiento.

## **NORMA 2 – GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA Y LIMITACIÓN DE FINES RESPECTO A LOS DATOS**

**Norma 2A – Rakuten informará a los interesados, en el momento de la recogida de sus datos de carácter personal, sobre cómo va a utilizar sus datos, comprometiéndose a utilizar dichos datos de carácter personal exclusivamente para los fines conocidos por el interesado o que estén dentro de sus expectativas y que sean acordes con la finalidad de Rakuten.**

Rakuten se asegurará de que los interesados reciban en todo momento explicaciones claras y exhaustivas (normalmente a través de una declaración de tratamiento justo) acerca de cómo van a tratarse sus datos de carácter personal. La información que ha de proporcionarse incluirá los siguientes elementos, de acuerdo con la normativa aplicable en materia de protección de datos:

- la identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento;
- los datos de contacto del responsable de la protección de datos;
- información sobre los derechos de la persona física a acceder, rectificar, suprimir sus datos de carácter personal, limitar el tratamiento de sus datos de carácter personal y oponerse al tratamiento de los mismos, y sobre cómo los interesados pueden expresar sus consultas y ejercer su derecho a la portabilidad de datos; información sobre el derecho a presentar una queja ante la autoridad de control;
- información sobre la base jurídica del tratamiento e información sobre el interés legítimo que persigue el responsable del tratamiento;
- en caso de que el tratamiento de datos de carácter personal se fundamente en el consentimiento, el derecho del interesado a retirar dicho consentimiento;
- de qué fuente proceden los datos de carácter personal y, cuando corresponda, si provienen de fuentes de acceso público;

- si el suministro de datos de carácter personal constituye un requisito reglamentario o contractual o un requisito necesario para suscribir un contrato y si el interesado está obligado a proporcionar los datos personales, así como las consecuencias de no proporcionarlos;
- los usos y comunicaciones que vayan a hacerse con sus datos de carácter personal (incluidos usos accesorios y cesiones de datos)
- los destinatarios o las categorías de destinatarios de sus datos de carácter personal.
- la transferencia de datos de carácter personal a otra jurisdicción sobre la base de esta Política y cómo obtener una copia de la misma;
- el plazo de conservación o los criterios para establecer dicho plazo; y
- la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

Rakuten se ajustará a esta Norma 2A a menos que exista una base legítima que le permita no hacerlo, y que sea conforme con la normativa aplicable en el país desde el que se esté transfiriendo los datos de carácter personal (por ejemplo, cuando sea necesario proteger la seguridad o defensa nacional, para evitar o detectar delitos, con fines fiscales, procedimientos jurídicos, la protección de la persona física o de los derechos y libertades de terceros, o cuando así lo permita la normativa aplicable).

Si un Miembro del Grupo Rakuten establecido fuera de Europa recibiera por parte de una autoridad pública una petición legalmente vinculante de datos de carácter personal que hubieran sido transferidos por un Miembro del Grupo Rakuten establecido en Europa, Rakuten actuará de conformidad con la Norma 16C y adoptará todas las medidas posibles para garantizar que cualquier cesión de los datos de carácter personal por parte de cualquier autoridad pública no sea excesiva, desproporcionada o infundada de manera que no vaya más allá de lo necesario en una sociedad democrática, mostrando a las autoridades competentes en materia de protección de datos, previa solicitud, las medidas que hubiera adoptado para atender a dicha petición, de conformidad con esta Política.

Si Rakuten desea usar los datos personales con una nueva finalidad, o distinta, no podrá continuar tratando esos datos de un modo incompatible con el fin para el que se hubieran recogido a no ser que tal cambio de tratamiento esté permitido por el Derecho del país europeo desde el que se hayan transferido originalmente los datos de carácter personal.

En ciertos casos, por ejemplo, cuando el tratamiento esté relacionado con categorías especiales de datos de carácter personal, podría ser necesario el consentimiento explícito del interesado para el nuevo tratamiento.

#### **NORMA 2B – PROMOVER LA PRIVACIDAD A TRAVÉS DE LA TECNOLOGÍA**

Rakuten promoverá la tecnología y los servicios respetuosos de la privacidad a través de los conceptos de privacidad desde el diseño y por defecto. La tecnología de Rakuten estará diseñada para poner en práctica principios de protección de datos de una manera eficaz e integrar las garantías necesarias. Además, Rakuten promoverá soluciones técnicas que permitan, cuando corresponda y en cuanto a los servicios, una configuración por defecto que sea respetuosa de la privacidad.

**Norma 2C – Rakuten evaluará el impacto de cualquier actividad nueva de tratamiento que afecte a datos de carácter personal para la cual sea de aplicación el Derecho**

**europeo y que sea susceptible de suponer un riesgo elevado para los derechos y libertades de las personas físicas.**

En caso de que Rakuten sí inicie nuevas actividades de tratamiento que afecten a datos de carácter personal, habrá de asegurarse de que dichas actividades de tratamiento cumplen los requisitos de la normativa de protección de datos, y especialmente los principios, del país europeo desde el cual se hayan transferido originalmente los datos de carácter personal, de acuerdo con su proceso de evaluación de impacto relativa a la protección de datos, incluidas sus modificaciones y actualizaciones periódicas.

### **NORMA 3 – GARANTIZAR LA EXACTITUD, LIMITACIÓN DE CONSERVACIÓN Y MINIMIZACIÓN DE DATOS**

**Norma 3A – Rakuten mantendrá los datos de carácter personal exactos y actualizados.**

Con el fin de garantizar que los datos de carácter personal que se encuentre en posesión de Rakuten serán exactos y estarán actualizados, Rakuten anima activamente a los interesados a informar a Rakuten sobre cualquier cambio que se produzca en sus datos de carácter personal.

**Norma 3B – Rakuten solo conservará datos de carácter personal durante el tiempo que sea necesario para completar las finalidades para las que hubiera sido recogidos y posteriormente tratados.**

Rakuten cumplirá sus políticas y los procedimientos internos, que se revisan y actualizan periódicamente, sobre a la conservación de documentos y datos.

**Norma 3C – Rakuten solo conservará los datos de carácter personal adecuados, pertinentes y que no se salgan de la finalidad para la cual se tratan.**

Rakuten identificará la cantidad mínima de datos personales que resulte necesaria para cumplir adecuadamente las finalidades para las cuales se tratan.

### **NORMA 4 – ADOPTAR MEDIDAS DE SEGURIDAD ADECUADAS**

**Norma 4A – Rakuten cumplirá en todo momento sus políticas de seguridad de tecnología de la información**

Rakuten aplicará medidas técnicas y organizativas necesarias para la protección de los datos de carácter personal como consecuencia de la posible destrucción accidental o ilícita, la pérdida accidental, la alteración, la cesión o el acceso no autorizado, en particular si el tratamiento conlleva la transferencia a través de la red de los datos de carácter personal, así como frente a cualquier otra forma de tratamiento ilícita. Para ello, Rakuten cumplirá las estipulaciones previstas en sus políticas de seguridad en vigor, revisadas y actualizadas periódicamente, y cualquier otro procedimiento de seguridad que fuera pertinente para un área o parte de la empresa.

**Norma 4B – Rakuten cumplirá sus políticas de gestión y notificación de incidentes de seguridad de datos.**

Rakuten cumplirá las políticas de gestión y notificación de incidentes de seguridad de datos (incluidas sus revisiones y actualizaciones periódicas) que establecen el proceso que Rakuten debe seguir para:

- notificar a la autoridad de control competente el incidente de seguridad de datos;
- notificar un incidente de seguridad de datos a los interesados cuyos datos personales afecte; y
- evaluar las circunstancias en las que podrían no ser necesarias dichas notificaciones.

**Norma 4C – Rakuten garantizará que los proveedores de servicios adopten también las medidas de seguridad equivalentes que resulten pertinentes.**

Los Miembros del Grupo que recurran a encargados del tratamiento de datos, que tengan acceso a los datos de carácter personal a los que se aplica esta Política, cumplirán el proceso de diligencia debida de Rakuten para la selección del proveedor de servicio, adoptarán medidas para garantizar que los encargados del tratamiento disponen de las medidas de seguridad técnicas y organizativas apropiadas de cara a proteger los datos de carácter personal, e impondrán al proveedor obligaciones contractuales estrictas y por escrito, en las que se estipulará:

- (a) el compromiso por parte del encargado del tratamiento respecto a la seguridad de los datos de carácter personal, de conformidad con los términos recogidos en esta Política ;
- (b) que el encargado del tratamiento actuará exclusivamente según las instrucciones del Miembro del Grupo a la hora de tratar dichos datos.
- (c) las obligaciones que fueran necesarias para garantizar que las obligaciones contractuales del encargado del tratamiento reflejan los compromisos asumidos por el Miembro del Grupo en virtud de esta Política; y en particular que establezcan un nivel de seguridad y privacidad y garanticen los derechos y libertades fundamentales de los interesados conforme a la normativa aplicable, en relación a la transferencia de datos personales a un encargado del tratamiento establecido en un tercer país, según lo dispuesto en la Norma 6.

**NORMA 5 – RESPETAR LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS**

**Norma 5A – Rakuten aceptará el Procedimiento de Ejercicio del Derecho de Acceso del Interesado y se mostrará receptivo ante cualquier consulta o solicitud que pudiera plantear un interesado en relación con sus datos de carácter personal.**

En algunos países, en virtud de la normativa nacional, los interesados tendrán derecho a obtener una copia de los datos de carácter personal que Rakuten posea de estos (incluyendo los datos en formato electrónico y en formato papel) e información relativa al ejercicio de su derechos relativos a sus datos de carácter personal. En la normativa europea de protección de datos esto se conoce como derecho de acceso del interesado. Rakuten adoptará las medidas previstas en el Procedimiento de Ejercicio del Derecho de Acceso del Interesado (véase Apéndice 1) cuando gestionar las solicitudes de acceso a los datos de carácter personal y tratará las solicitudes dentro de los plazos dispuestos en el Procedimiento de Ejercicio del Derecho de Acceso del Interesado (en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud, o cualquier otro plazo que resulte aplicable en virtud de la normativa del país por la que se rija la solicitud de acceso del interesado).

**Norma 5B – Rakuten tramitará las solicitudes de acceso, supresión, rectificación, adición o limitación de datos de carácter personal, portabilidad de datos u objeciones al tratamiento de datos personales de acuerdo con el Procedimiento de Ejercicio del Derecho de Acceso del Interesado.**

En algunos países, como en Europa, las personas físicas tienen derecho, al amparo del Derecho nacional, a:

- solicitar la rectificación, la supresión, la limitación o la modificación, según proceda, de sus datos de carácter personal que figuren de forma inexacta o incompleta;
- oponerse al tratamiento de sus datos de carácter personal; y/o
- Ejercer su derecho a la portabilidad de datos en relación con sus datos de carácter personal

En estos casos, Rakuten aplicará las medidas previstas en el Procedimiento de Ejercicio del Derecho de Acceso del Interesado.

#### **NORMA 6 – GARANTIZAR UNA PROTECCIÓN ADECUADA EN LAS TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES**

**Norma 6 – Rakuten no transferirá datos de carácter personal a terceros países fuera de Rakuten sin asegurarse de la protección adecuada de los datos de acuerdo con los estándares que se establecen en esta Política.**

En principio, sin la adopción de aquellas medidas que resulten necesarias, tales como la ratificación de cláusulas contractuales apropiadas que permitan proteger los datos de carácter personal objeto de la transferencia, de conformidad con los estándares de esta Política, o la obtención del consentimiento de las personas físicas, no se permiten las transferencias internacionales de datos de carácter personal a terceros ajenos a los Miembros del Grupo.

#### **NORMA 7 – GARANTIZAR EL USO DE CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

**Norma 7A – Rakuten solo tratará categorías especiales de datos de carácter personal en caso de que sea absolutamente necesario usarlos.**

Las categorías especiales de datos personales se refieren a datos relacionados con la raza u origen étnico, opiniones políticas, religión o creencias, afiliación sindical, condición genética, estado de salud u orientación sexual, o datos biométricos que se traten con la finalidad de identificar de forma única a una persona física, así como con condenas penales. Rakuten valorará la necesidad de disponer de categorías especiales de datos de carácter personal para el tratamiento dispuesto y cuando estas resulten absolutamente necesarias según el contexto del negocio.

**Norma 7B – Rakuten solo podrá tratar categorías especiales de datos de carácter personal si se hubiera obtenido el consentimiento explícito del interesado, a menos que Rakuten cuente con una razón legítima para ello de conformidad con la normativa aplicable conforme a la cual se hubiera recogido los datos de carácter personal.**

En principio, las personas físicas deben dar su consentimiento explícito al tratamiento por parte de Rakuten de sus categorías especiales de datos de carácter personal, a menos que Rakuten cuente con una razón legítima para ello de conformidad con la normativa aplicable conforme a la cual se hubiera recogido los datos de carácter personal. Este consentimiento para el uso de categorías especiales de datos de carácter personal por parte de Rakuten deberá ser genuino y estar en línea con los requisitos necesarios en cada país para la obtención del consentimiento.

## **NORMA 8 – LEGITIMACIÓN DEL MARKETING DIRECTO**

### **Norma 8A – Rakuten permitirá que los interesados puedan darse de baja para no recibir información comercial.**

Todas las personas físicas tienen el derecho, en relación con la protección de datos, a oponerse, en cualquier momento y de modo gratuito, al uso de sus datos personales con fines de marketing directo. Rakuten satisfará todas las objeciones de este tipo. En algunos países, como en Europa, esto incluye el derecho a oponerse a la elaboración de perfiles en la medida en que esté relacionada con tal actividad de marketing (refiriéndose "elaboración de perfiles" en este contexto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal para analizar o predecir ciertos aspectos sobre una persona física, como su situación económica, sus preferencias personales, intereses o localización).

## **NORMA 9 – DECISIONES INDIVIDUALES AUTOMATIZADAS, INCLUIDA LA ELABORACIÓN DE PERFILES**

### **Norma 9 – Rakuten no adoptará decisiones sobre personas físicas basándose únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos personales**

Ninguna evaluación ni decisión, en relación con una persona física, que dé lugar a efectos jurídicos o le afecte de forma similar y significativa, podrá basarse únicamente en el tratamiento automatizado (incluida la elaboración de perfiles tal como se define en la Norma 8A) de sus datos de carácter personal, a menos que:

- El tratamiento esté realizado de conformidad con la normativa europea en materia de protección de datos; y
- Rakuten haya puesto en práctica medidas para proteger los intereses legítimos de los Interesados (como el derecho de la persona física a estar informada de la existencia de dicho tratamiento, de recibir información sobre la lógica implicada y el significado y consecuencias del tratamiento, a disfrutar de una intervención humana en la decisión y a expresar su punto de vista y contestar la decisión).

Rakuten no adoptará ninguna decisión descrita en esta Norma 9 basándose en categorías especiales de datos.

## **SECCIÓN B: COMPROMISOS PRÁCTICOS**

### **NORMA 10 – CUMPLIMIENTO**

#### **Norma 10 – Rakuten dispondrá del personal y los medios adecuados para garantizar y supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad y privacidad en todo el grupo.**

Rakuten ha nombrado a su Responsable de Privacidad Global como la persona encargada de supervisar y asegurar el cumplimiento de esta Política, incluida la formación de supervisión y la gestión de reclamaciones. El Responsable de Privacidad Global cuenta con el apoyo de los Contactos de Privacidad Nacionales y de los Responsables de Privacidad Regionales, nombrados para supervisar a los Miembros del Grupo y que están subordinados al Responsable de Privacidad Global. Los Responsables de Privacidad Regionales serán los encargados de supervisar y garantizar el cumplimiento diario de esta Política.

En aquellos casos en los que los Responsables de Privacidad Regionales estuvieran establecidos en Europa, o en que Rakuten hubiera nombrado responsables de protección

de datos en Europa; Rakuten garantizará la independencia de dichos responsables para llevar a cabo las tareas previstas en la Política y conforme a lo dispuesto en la normativa nacional.

#### **NORMA 11 – FORMACIÓN**

**Norma 11 – Rakuten impartirá la formación necesaria a los empleados que tengan acceso permanente o frecuente a datos de carácter personal, y participen en el proceso de recogida de datos de carácter personal o en el desarrollo de herramientas destinadas al tratamiento de datos de carácter personal, de conformidad con las Estipulaciones de Formación sobre Privacidad que se adjuntan como Apéndice 2.**

#### **NORMA 12 – AUDITORÍA**

**Norma 12 – Rakuten cumplirá el Procedimiento de Auditoría dispuesto en el Apéndice 3.**

#### **NORMA 13 – GESTIÓN DE RECLAMACIONES**

**Norma 13 – Rakuten cumplirá el Procedimiento de Gestión de Reclamaciones dispuesto en el Apéndice 4.**

#### **NORMA 14 – COOPERACIÓN CON LAS AUTORIDADES DE CONTROL**

**Norma 14 – Rakuten cumplirá el Procedimiento de Cooperación dispuesto en el Apéndice 5.**

#### **NORMA 15 – ACTUALIZACIÓN DE LAS NORMAS**

**Norma 15 – Rakuten cumplirá el Procedimiento de Actualización de la Política de Normas Corporativas Vinculantes en materia de protección de datos, dispuesto en el Apéndice 6.**

#### **NORMA 16 – MEDIDAS EN EL CASO EN QUE LA NORMATIVA NACIONAL IMPIDA EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA**

**Norma 16A – Cuando la legislación que le resulte aplicable impida que Rakuten cumpla las obligaciones de esta Política o afecte sustancialmente a su capacidad para dar cumplimiento esta Política, se informara inmediatamente al Responsable de Privacidad Global, a menos que esto estuviese explícitamente prohibido por la ley.**

**Norma 16B – Si existiese un conflicto entre la legislación aplicable y esta Política, Rakuten garantizará que el Responsable de Privacidad Global tome una decisión razonable sobre las medidas que se adoptaran, consultando en caso de duda a la autoridad de control competente.**

**Norma 16C – Si Rakuten recibiese de la administración pública una solicitud jurídicamente vinculante de cesión de datos de carácter personal provenientes de Europa, salvo en caso de contravención directa por la legislación de la administración que efectúa dicha solicitud como por ejemplo sería una prohibición establecida en el derecho penal para preservar la confidencialidad de una investigación judicial; Rakuten pondrá dicha solicitud en espera y notificará inmediatamente al Miembro del Grupo que le cedió los datos de carácter personal.**

En caso de que existiese una prohibición, Rakuten hará todo lo posible por ampararse en una exención para comunicar cuanto antes toda la información posible, y poder demostrar la veracidad de lo anterior de manera fehaciente.

Si, en el supuesto anterior, a pesar de hacer todo lo que estuviera en su mano, el Miembro del Grupo no se encontrara en condiciones de notificar al Miembro del Grupo que hubiera exportado los datos de carácter personal, deberá proceder a comunicar a la CNPD anualmente, la información general relativa a las solicitudes de información que hubiera recibido. En cualquier caso, el Miembro del Grupo que hubiera importado los datos de carácter personal adoptará las medidas necesarias para asegurarse de que cualquier cesión de datos de carácter personal a cualquier autoridad pública no sea excesiva, desproporcionada o infundada, y por tanto no exceda los límites de lo necesario en una sociedad democrática.

**SECCIÓN C: DERECHOS DE TERCERO BENEFICIARIO** La normativa de protección de datos europea establece que los clientes, empleados y distribuidores cuyos datos de carácter personal sean recogidos y/o tratados en Europa por un Miembro del Grupo (la "**Entidad Exportadora**") y transferidos a un Miembro del Grupo establecido fuera de Europa (la "**Entidad Importadora**") conforme a la Política, disfrutarán de los derechos que a continuación se recogen:

- **Reclamaciones:** Los interesados podrán interponer reclamaciones frente a Rakuten Europe S.á r.l. y/o frente a la autoridad de control europea de la jurisdicción de la Entidad Exportadora, de conformidad con el Procedimiento de Gestión de Reclamaciones.
- **Procedimientos judiciales:** Los interesados podrán iniciar directamente procedimientos judiciales contra Rakuten Europe S.á r.l.
- **Responsabilidad:** Los interesados podrán exigir una compensación adecuada a Rakuten Europe S.á r.l., incluida la subsanación de cualquier incumplimiento de esta Política por parte de una Entidad Importadora y, si procede, percibir una compensación por parte de Rakuten Europe S.á r.l. por los daños sufridos a consecuencia del incumplimiento de esta Política por un Miembro del Grupo, según lo determinen los tribunales u otra autoridad competente.
- Los interesados también tendrán derecho a obtener una copia de la Política y del Acuerdo intra-grupo suscrito por Rakuten en relación con la Política.

En caso de que se interpusiera una demanda por daños, y se pudiera demostrar la probabilidad de que el daño se hubiera producido a causa de un incumplimiento de esta Política, será Rakuten Europe S.á r.l. quien soporte la carga de la prueba, debiendo demostrar que la Entidad Importadora no fue la responsable del incumplimiento, o bien que no hubo incumplimiento alguno al respecto.

3. **APÉNDICES**

**APÉNDICE 1**

**Procedimiento de ejercicio del derecho de acceso del Interesado**

## **POLÍTICA DE NORMAS CORPORATIVAS VINCULANTES DE RAKUTEN**

### **Procedimiento de ejercicio del derecho de acceso del Interesado**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

- 1.1 La normativa de protección de datos en ciertas jurisdicciones confiere a las personas el derecho a ser informadas en caso de que una organización proceda al tratamiento de su información de carácter personal. En Europa, a esto se le conoce como "derecho de acceso del interesado". Este Procedimiento de Ejercicio del Derecho de Acceso del Interesado (el "**Procedimiento**") establece el modo en que Rakuten tramitará dichas solicitudes.
- 1.2 Este Procedimiento también establece los demás derechos de los que disponen los Interesados respecto a sus datos de carácter personal en virtud del Derecho europeo y de otras jurisdicciones, así como el modo en que Rakuten tramitará las solicitudes de ejercicio de tales derechos. Estos derechos consisten en el derecho de rectificación, el derecho a la supresión, el derecho a la portabilidad de datos, el derecho a la limitación del tratamiento y el derecho de oposición al tratamiento de datos de carácter personal.
- 1.3 Todas las consultas relativas a este Procedimiento deben dirigirse al Responsable de Privacidad Global o, cuando sea posible, a un contacto de privacidad nacional.

#### **2. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL SUJETOS AL DERECHO EUROPEO**

- 2.1 Las personas cuyos datos de carácter personal hayan sido recogidos y/o utilizados en Europa por Rakuten, y transferidos a miembros del grupo Rakuten (los "**Miembros del Grupo**") tienen reconocidos los derechos arriba mencionados, debiendo dichas solicitudes tramitarse de conformidad con los términos previstos en este Procedimiento, a menos que este difiera de lo dispuesto en la normativa de protección de datos europea que resulte de aplicación, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en la normativa de protección de datos nacional.

#### **3. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL AJENOS A LA APLICACIÓN DEL DERECHO EUROPEO**

- 3.1 En la medida en que la normativa nacional de los Miembros del Grupo no europeos prevean derechos similares a los arriba mencionados, dichos Miembros del Grupo tramitarán dichas solicitudes de conformidad con este Procedimiento, a menos que este difiera de lo dispuesto en la normativa de protección de datos que resulte de aplicación, en cuyo caso prevalecerá lo dispuesto en la normativa de protección de datos nacional.

#### **4. DERECHO DE ACCESO DE LOS INTERESADOS**

- 4.1 Cualquier persona que ejercite su derecho de acceso ante Rakuten según lo previsto en las cláusulas 2 o 3, tendrá derecho a:
  - (a) ser informada acerca de si Rakuten posee y está tratando datos de carácter personal sobre ella;
  - (b) recibir una descripción de las categorías de datos de carácter personal y de los fines para los que se conservan y tratan;
  - (c) los destinatarios o clases de destinatarios y su localización, a los cuales Rakuten divulga o podría divulgar los datos;
  - (d) el plazo de conservación o los criterios para establecer dicho plazo;

- (e) el derecho de reclamación ante una autoridad de control competente;
- (f) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.
- (g) si los datos no se recogen a partir de la persona física, toda información disponible en cuanto a su fuente de origen;
- (h) la existencia del derecho de rectificación, de supresión, de limitación de tratamiento de los datos personales y el derecho de oposición a dicho tratamiento;
- (i) cuando los datos se transfieren a un país tercero, el derecho a ser informado sobre el uso de Normas corporativas vinculantes a modo de garantías de protección de la transferencia; y
- (j) comunicación en formato legible de sus datos de carácter personal que estén en posesión de Rakuten y copia de los mismos en caso de solicitarse.

4.2 La solicitud deberá realizarse por escrito, incluido por correo electrónico y demás medios electrónicos.<sup>2</sup>

4.3 Rakuten deberá tramitar cualquier solicitud de acceso del interesado en un plazo de un mes desde su recepción (o cualquier otro periodo de tiempo que pueda establecer la normativa del país en el que se hubiera recogido los datos de carácter personal). Dicho plazo podrá ampliarse por dos meses en caso necesario y según lo permitido por la normativa aplicable, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes.

## 5. TRATAMIENTO

5.1 Recepción de una solicitud de acceso del interesado de conformidad con este Procedimiento

- (a) Si Rakuten recibe cualquier solicitud de un interesado en relación a sus datos de carácter personal, esta deberá remitirse inmediatamente a la Oficina de Privacidad Global, indicándose la fecha en la que hubiera sido recibida y cualquier otra información que pudiera ayudar a la Oficina de Privacidad Global a tramitar dicha solicitud.
- (b) La solicitud no tiene que ser necesariamente oficial, ni hacer referencia a la normativa de protección de datos, para ser considerada una solicitud de acceso del interesado.

5.2 Medidas iniciales

- (a) La Oficina de Privacidad Global realizará una valoración inicial de la solicitud para determinar si se trata de una solicitud que esté dentro del alcance de este Procedimiento, y si se requiere información para confirmar la identidad del interesado, o cualquier otra información adicional.
- (b) A continuación, la Oficina de Privacidad Global se pondrá en contacto por escrito con el interesado para confirmarle la recepción de su solicitud, confirmar su identidad y pedirle cualquier otra información, si procede, o para rechazar la

---

<sup>2</sup> A menos que la normativa de protección de datos nacional establezca que puede realizarse una solicitud verbal, en cuyo caso Rakuten documentará la solicitud y enviará copia a la persona que la haya solicitado con carácter previo a su tramitación.

solicitud en caso de que sea aplicable una de las excepciones al derecho de acceso del interesado.

## **6. EXCEPCIONES AL DERECHO DE ACCESO DEL INTERESADO**

6.1 Una solicitud de acceso del interesado podrá rechazarse en los siguientes casos:

- (a) cuando el derecho de acceso del interesado se ejercite ante un Miembro del Grupo europeo, y se refiera a la utilización o recogida de datos de carácter personal por parte de dicho Miembro del Grupo, si la negativa a facilitar los datos cumple la normativa de protección de datos aplicable en la jurisdicción en la que se encuentre dicho Miembro del Grupo; o
- (b) cuando el derecho de acceso del interesado se refiera a datos de carácter personal tratados o recogidos por un Miembro del Grupo europeo, pero la solicitud no esté al amparo de la sección 6.1(a) porque se realice ante el Miembro del Grupo no europeo al que se hubieran transferido los datos siempre que los motivos alegados para negar el acceso a datos de carácter personal estén alineados con la normativa de protección de datos de la jurisdicción desde la que se transfirieron dichos datos; o
- (c) cuando Rakuten conserva los datos de carácter personal de forma no automatizada, y esta ni forma parte ni pasará a formar parte de un sistema de archivo; o
- (d) cuando los datos de carácter personal no provengan Europa y (con sujeción a lo dispuesto en la normativa nacional aplicable), la entrega de datos de carácter personal suponga un esfuerzo desproporcionado para Rakuten;
- (e) cuando la solicitud del interesado se realice a un Miembro del Grupo no europeo en circunstancias en que sea de aplicación la cláusula 3.1, y si la negativa a proporcionar los datos se ajusta a la normativa aplicable al Miembro del Grupo que ha recogido y transferido los datos de carácter personal.

## **7. BÚSQUEDA Y RESPUESTA DE RAKUTEN**

7.1 La Oficina de Privacidad Global organizará la búsqueda en todos los sistemas electrónicos y en papel.

7.2 La Oficina de Privacidad Global podrá remitir cualquier caso que sea más complejo al Director Ejecutivo del Departamento Jurídico para su asesoramiento, en especial si la solicitud incluyera información sobre terceros o si la divulgación de datos de carácter personal pudiera afectar negativamente a secreto comercial o a un proceso judicial.

7.3 La Oficina de Privacidad Global recopilará los datos solicitados en un formato sencillo y comprensible (se traducirán los códigos internos o los números de identificación utilizados en Rakuten que se correspondan con los datos de carácter personal antes de su divulgación). La Oficina de Privacidad Global elaborará una carta de presentación con la información que deba facilitarse en respuesta al ejercicio del derecho de acceso por parte del interesado.

7.4 Cuando la información no pudiera facilitarse de forma permanente o supusiera un esfuerzo desproporcionado, no existirá obligación alguna de facilitar copia permanente de la misma. En tales circunstancias, se podrá dar al interesado la posibilidad de acceder a los datos mediante inspección o de recibir los datos en otro formato.

**8. SOLICITUDES DE LIMITACIÓN, SUPRESIÓN, RECTIFICACIÓN U OPOSICIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

- 8.1 En caso de recibir una solicitud de limitación, supresión, rectificación u oposición al tratamiento de datos de carácter personal de un interesado, la Oficina de Privacidad Global deberá analizar y tramitar dicha solicitud según proceda. Es posible que una solicitud sea rechazada, de conformidad con la normativa nacional aplicable.
- 8.2 En caso de recibir una solicitud informando de una modificación en los datos de carácter personal de una persona, dichos datos deberán rectificarse o actualizarse en consecuencia si Rakuten considerase que hay un fundamento legítimo para ello.
- 8.3 Cuando Rakuten suprima, anonimice, rectifique, limite el tratamiento o satisfaga una solicitud de oposición al tratamiento de datos de carácter personal, Rakuten informará en consecuencia a otros Miembros del Grupo o cualesquiera subencargados del tratamiento a los que se hayan divulgado los datos de carácter personal, que también habrán de actualizar sus registros.
- 8.4 Si la solicitud recibida por Rakuten consistiera en el ejercicio del derecho de oposición al tratamiento de los datos de carácter personal de un interesado debido a que los derechos y libertades de dicho interesado estén siendo vulnerados por el tratamiento realizado por Rakuten, o sobre la base de cualquier otro fundamento legítimo; se remitirá dicha solicitud a la Oficina de Privacidad Global, para su valoración. En caso de que el tratamiento llevado a cabo por Rakuten se haga por estar requerido por ley, la solicitud no se considerará válida.

**9. SOLICITUDES DE PORTABILIDAD DE DATOS**

- 9.1 En virtud de la normativa europea en materia de protección de datos, las personas físicas tienen derecho a recibir sus datos de carácter personal que hayan proporcionado a Rakuten en un formato estructurado, normalizado y de lectura electrónica, y tendrán derecho a solicitar que Rakuten envíe dicha información a otro responsable del tratamiento, cuando resulte técnicamente posible. Es el denominado derecho a la portabilidad de datos en virtud de la legislación europea de protección de datos.
- 9.2 El derecho a la portabilidad de datos solo se aplica:
- (a) a datos de carácter personal que el interesado haya proporcionado a Rakuten (no a datos inferidos o derivados que Rakuten haya creado como resultado del análisis de datos proporcionados por el interesado (p. ej.: resultados algorítmicos));
  - (b) cuando el tratamiento de esos datos de carácter personal se base en el consentimiento del interesado (p. ej.: el tratamiento de categorías especiales de datos personales) o tenga por finalidad la ejecución de un contrato; y
  - (c) cuando el tratamiento se lleve a cabo por medios automatizados (es decir, a través de un sistema informático, no en registros impresos / en papel).
- 9.3 La solicitud deberá atenderse en el plazo de un mes. Dicho plazo podrá ampliarse dos meses cuando la solicitud sea compleja o Rakuten reciba un determinado número de solicitudes.
- 9.4 Rakuten recopilará los datos de carácter personal sobre el solicitante que cumplan los requisitos establecidos en los anteriores puntos 9.1 y 9.2. Rakuten podrá rechazar una solicitud de portabilidad de datos al amparo de bases jurídicas contempladas en la

normativa europea de protección de datos o en la normativa nacional aplicable. Esta evaluación será realizada por la Oficina de Privacidad Global.

**APÉNDICE 2**

**Obligaciones de Formación sobre Privacidad**

## Política de Normas Corporativas Vinculantes de Rakuten

### Obligaciones de Formación sobre Privacidad

#### 1. ANTECEDENTES

- 1.1 La Política de Normas Corporativas Vinculantes de Rakuten (la "**Política**") establece un marco normativo para llevar a cabo la transferencia de datos de carácter personal entre los miembros del grupo Rakuten (los "**Miembros del Grupo**"). La finalidad de este documento de Obligaciones de Formación sobre Privacidad es presentar un resumen de cómo Rakuten imparte formación a su personal (los "**empleados**") sobre las estipulaciones de la Política.
- 1.2 La Oficina Global de Privacidad de Rakuten perteneciente al Departamento de Gobierno de seguridad Tecnología de la Información (*IT Security Governance*) tiene la responsabilidad general de impartir formación sobre privacidad en Rakuten, incluyendo la presentación y el seguimiento de los programas de formación sobre privacidad de Rakuten. El Responsable de Privacidad Global y el Grupo Estratégico de Privacidad supervisarán la formación que se imparta sobre la Política.
- 1.3 Todos los empleados de Rakuten recibirán formación periódica sobre privacidad, protección de datos (la "**Formación General sobre Privacidad**") y seguridad de la información.
- 1.4 Los empleados que tienen acceso permanente o frecuente a datos de carácter personal y que participan en la recogida de datos de carácter personal o en el desarrollo de herramientas para el tratamiento de datos de carácter personal recibirán formación personalizada adicional sobre la Política (la "**Formación sobre la Política de Normas Corporativas Vinculantes**") y temas específicos de protección de datos pertinentes para sus funciones y puestos. Esta formación, que se llevará a cabo periódicamente, se describe con más detalle a continuación.
- 1.5 En este documento se hace referencia de manera conjunta a la Formación General sobre Privacidad y la Política de Normas Corporativas Vinculantes como el "**Programa de Formación sobre Privacidad y Cumplimiento**".

#### 2. RESUMEN GENERAL DE LA FORMACIÓN EN RAKUTEN

- 2.1 Todos los empleados de Rakuten participarán en el programa de Formación General de Privacidad una vez cada [dos] años. El programa recibe el nombre de Programa de Formación sobre Protección de Datos y Seguridad.
- 2.2 La Formación General sobre Protección de Datos abarca una serie de temas, entre los que se encuentran la protección de datos, las violaciones de seguridad y políticas y procedimientos de Protección de Datos y Seguridad de la Información de Rakuten.
- 2.3 Además de la formación a que se refieren las secciones 2.1 y 2.2, Rakuten también ofrece formación específica sobre la Política tal y como se describe en la sección 4.

#### 3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN SOBRE PRIVACIDAD Y CUMPLIMIENTO EN RAKUTEN

- 3.1 El objetivo del **Programa de Formación sobre Privacidad y Cumplimiento** de Rakuten es ayudar a crear y mantener un entorno en el que los empleados:
  - (a) conozcan los principios básicos de las obligaciones de protección de datos, confidencialidad y seguridad de la información.

- (b) conozcan las políticas y los procedimientos de Protección de Datos y Seguridad de la Información de Rakuten; y
- (c) que tengan acceso permanente o frecuente a datos de carácter personal, y que participen en la recogida de datos de carácter personal o en el desarrollo de herramientas para el tratamiento de datos de carácter personal reciban una formación adecuada, según se describe en la sección 4, para tratar los datos de carácter personal de conformidad con lo dispuesto en la Política.

### 3.2 Formación general en materia de protección de datos y privacidad para nuevos empleados

- (a) Los nuevos empleados deben recibir la Formación General sobre Privacidad y la Formación sobre la Política de Normas Corporativas Vinculantes (en caso de ser necesario) poco después de su incorporación a Rakuten.

### 3.3 Formación general en materia de protección de datos y privacidad para todos los empleados

- (a) Los empleados a nivel mundial recibirán la Formación General sobre Privacidad. Esta formación abarca los derechos y principios básicos de privacidad y seguridad de los datos de carácter personal de conformidad con las estipulaciones de la Política. La Formación se ha diseñado para que sea tanto informativa como intuitiva para el usuario y así generar interés en la materia. La Oficina Global de Privacidad de Rakuten supervisará y asegurará la participación satisfactoria en el curso del personal, debiendo certificar anualmente ante el Director Ejecutivo de Cumplimiento que el 100% de los empleados que realizaron la formación, la terminaron.
- (b) Todos los empleados recibirán también comunicaciones ad hoc mediante correos electrónicos y mensajes de sensibilización colgados en la intranet de Rakuten, que transmiten la importancia de cuestiones como la seguridad de la información y la protección de datos, que son pertinentes para Rakuten, entre los que se incluyen, redes sociales, teletrabajo, selección de encargados del tratamiento y protección de información confidencial.

## 4. FORMACIÓN SOBRE LA POLÍTICA DE NORMAS CORPORATIVAS VINCULANTES

### 4.1 La formación de Rakuten sobre la Política abarcará las áreas principales que se enumeran a continuación. Rakuten facilitará a los empleados la formación pertinente para sus cargos, funciones y responsabilidades en Rakuten:

- (a) Antecedentes y justificación:
  - (i) ¿Qué es la normativa de protección de datos?
  - (ii) Cómo afecta la normativa de protección de datos a Rakuten a nivel internacional
  - (iii) Ámbito de aplicación de la Política
  - (iv) Terminología y conceptos
- (b) La Política:
  - (i) Explicación de la Política

- (ii) Ejemplos prácticos
- (iii) Los derechos que la Política confiere a los interesados
- (c) Cuando resulte pertinente para la función que desempeña un empleado, la formación abarcará asimismo los siguientes procedimientos de la Política:
  - (i) Procedimiento de Solicitud del Derecho Acceso de los Interesados
  - (ii) Procedimiento de Auditoría
  - (iii) Procedimiento de Actualización
  - (iv) Procedimiento de Cooperación
  - (v) Procedimiento de Gestión de Reclamaciones

5. **MÁS INFORMACIÓN**

Cualquier pregunta sobre la formación relativa a la Política, deberá dirigirse a la Oficina Global de Privacidad a la dirección: [rakuten-privacy@mail.rakuten.com](mailto:rakuten-privacy@mail.rakuten.com).

**APÉNDICE 3**

**Protocolo de Auditoría**

## Política de Normas Corporativas Vinculantes de Rakuten

### Protocolo de Auditoría

#### 1. ANTECEDENTES

- 1.1 El objetivo de la Política de Normas Corporativas Vinculantes de Rakuten (la "**Política**") es proteger los datos de carácter personal transferidos entre los miembros del grupo Rakuten (los "**Miembros del Grupo**").
- 1.2 De conformidad con la Política, para la transferencia de datos, será necesaria la autorización por parte de las autoridades de protección de datos de los Estados Miembros europeos destinatarios de los datos de carácter personal y, cuando proceda, de las autoridades competentes de aquellos países cuya autorización sea necesaria de conformidad con las normativas nacionales de protección de datos aplicables. Algunas autoridades de protección de datos exigen que se audite el cumplimiento de la Política por Rakuten, y que la auditoría que se realice cumpla unas condiciones determinadas. Este documento describe la forma en que Rakuten aborda dichas exigencias.
- 1.3 El Responsable de Privacidad Global de Rakuten en la sede central del grupo, ubicada en Japón y la Oficina Global de Privacidad, tienen por función establecer directrices de recogida y tratamiento de datos de carácter personal de conformidad con la Política y de evaluar los posibles riesgos de privacidad en la recogida y el tratamiento de datos de carácter personal por parte de los Miembros del Grupo. Por lo tanto, la recogida y el tratamiento de datos de carácter personal están sujetas a un estricto proceso de revisión y evaluación. En consecuencia, este Protocolo de Auditoría describe el proceso de evaluación formal adoptado por Rakuten para garantizar el cumplimiento de la Política según lo exigido por las autoridades de protección de datos, pero ha de tenerse en cuenta que este Protocolo es solo una de las formas en la que Rakuten garantiza que se cumplen las disposiciones de la Política, y que se adoptan las medidas correctivas necesarias.

#### 2. ENFOQUE

##### 2.1 Resumen de la auditoría

- (a) La Oficina Global de Privacidad supervisa a diario el cumplimiento de la Política.
- (b) El Departamento de Auditoría Interna, que incluye auditores acreditados, será el responsable de llevar a cabo y/o supervisar las auditorías independientes respecto del cumplimiento de la Política, y garantizará que dichas auditorías abordan todos los aspectos de la Política. El Departamento de Auditoría Interna será responsable de garantizar que cualquier problema o situación de incumplimiento se ponen en conocimiento del Responsable de Privacidad Global y que se adoptan las medidas correctivas necesarias para asegurar su cumplimiento, en un plazo de tiempo razonable.

##### 2.2 Plazos y alcance de las auditorías

- (a) Las auditorías de la Política se llevarán a cabo:
  - (i) Anualmente, de conformidad con el/los procedimiento(s) de auditoría de Rakuten;
  - (ii) con más frecuencia a petición del Responsable de Privacidad Global; y
  - (iii) cuando el Responsable de Privacidad Global determina que es necesario.

- (b) El Departamento de Auditoría Interna determinara el alcance de la auditoría realizada en función del resultado de un análisis basado en el riesgo para el que se tendrán en cuenta criterios relevantes, como por ejemplo: áreas a las que actualmente afecta el enfoque normativo, requisitos sectoriales específicos cuando proceda, áreas de riesgo específico o que implique nuevos riesgos para el negocio, áreas de incumplimiento, áreas con cambios en los sistemas o procedimientos utilizados para proteger la información, áreas en las que se hubieran detectado contingencias o reclamaciones, el tiempo transcurrido desde la última revisión, así como la naturaleza, el método y la ubicación de la información de carácter personal tratada.

### 2.3 Auditores

El Departamento de Auditoría Interna auditara los procedimientos y sistemas de control que se apliquen para cumplir los requerimientos de la Política. Rakuten podrá utilizar otros auditores internos/externos acreditados, elegidos de manera discrecional.

### 2.4 Informe

Una vez concluida la auditoría, el informe y las conclusiones correspondientes se pondrán a disposición del Responsable de Privacidad Global y de Rakuten, Inc. El Consejo de Administración recibirá un resumen de las conclusiones alcanzadas, en el que se describirá en detalle cualquier medida correctora requerida así como las recomendaciones y los plazos previstos para la aplicación de las medidas correctoras.

Si las autoridades competentes en materia de protección de datos solicitasen recibir copias de los resultados de cualquier auditoría de la Política, Rakuten facilitara dichas copias de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable y sus obligaciones de confidencialidad y secreto comercial.

El Responsable de Privacidad Global de Rakuten actuará de enlace con las autoridades competentes en materia de protección de datos, a efectos de facilitar la información señalada anteriormente.

Asimismo, Rakuten acepta que, con la finalidad de revisar el debido cumplimiento de la Política, las autoridades competentes en materia de protección de datos puedan auditar a los Miembros del Grupo de conformidad con los términos del Procedimiento de Cooperación que se adjunta como Apéndice 5 de la Política de Normas Corporativas Vinculantes de Rakuten.

**APÉNDICE 4**

**Procedimiento de Gestión de Reclamaciones**

## POLÍTICA DE NORMAS CORPORATIVAS VINCULANTES DE RAKUTEN

### Procedimiento de Gestión de Reclamaciones

#### 1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 La Política de Normas Corporativas Vinculantes (la "**Política**") protege los datos de carácter personal transferidos entre los miembros del grupo Rakuten (los "**Miembros del Grupo**"). El objeto de este Procedimiento de Gestión de Reclamaciones es explicar cómo se gestionan las reclamaciones interpuestas por un interesado cuyos datos de carácter personal estén siendo tratados por Rakuten de conformidad con la Política.

#### 2. ¿CÓMO PUEDEN LOS INTERESADOS PRESENTAR RECLAMACIONES?

- 2.1 Todas las reclamaciones presentadas en virtud de la Política podrán enviarse por escrito a la Oficina Global de Privacidad de Rakuten Europe S.à r.l. a la dirección [rakuten-privacy@mail.rakuten.com](mailto:rakuten-privacy@mail.rakuten.com).

#### 3. ¿QUIÉN GESTIONA LAS RECLAMACIONES?

- 3.1 La Oficina Global de Privacidad de Rakuten o, cuando corresponda, el contacto local de privacidad, gestionarán todas las reclamaciones que se produzcan al amparo de la Política. La Oficina Global de Privacidad de Rakuten colaborará con las unidades de negocio afectadas para investigar las reclamaciones. La Oficina Global de Privacidad de Rakuten será quien coordine las respuestas a las reclamaciones.

#### 4. ¿CUÁL ES EL TIEMPO DE RESPUESTA?

- 4.1 La Oficina Global de Privacidad de Rakuten acusará la recepción de la reclamación al interesado en un plazo de 5 días hábiles, investigará y dará una respuesta sustancial a la reclamación en un plazo de 2 meses. En caso de que, debido a la complejidad de la reclamación, no se pueda dar una respuesta sustancial en dicho plazo, la Oficina Global de Privacidad de Rakuten deberá informar al interesado que presentó la reclamación, indicándole una estimación razonable (no superior a seis meses) del plazo en el que se le proporcionará una respuesta.

#### 5. ¿QUÉ SUCEDE SI EL AUTOR DE UNA RECLAMACIÓN CUESTIONA UNA DECISIÓN?

- 5.1 Si la persona que presentó la reclamación cuestiona la respuesta de la Oficina Global de Privacidad de Rakuten (o de la persona o del departamento de Rakuten que esté gestionando la reclamación en cuestión) o cualquier aspecto de una decisión, y se lo notifica a Rakuten, el asunto se remitirá al Responsable de Cumplimiento, quien revisará el caso e informará a la persona que presentó la reclamación sobre su decisión de aceptar la decisión inicial o de sustituirla por una nueva decisión. El Responsable de Cumplimiento responderá a la persona que presentó la reclamación en el plazo de seis meses desde la remisión del asunto. Si la reclamación se mantuviera, el Responsable de Cumplimiento acordará en consecuencia la adopción de las medidas que resulten oportunas.

Rakuten reconoce que alguna normativa de protección de datos prevé el derecho de las personas a reclamar ante una autoridad de protección de datos u otra autoridad competente y/o a interponer demandas ante la jurisdicción competente, independientemente de que hubieran planteado primero su reclamación a Rakuten (como es el caso de la normativa de protección de datos en Europa, según se prevé en la Sección C).

**APÉNDICE 5**

**Procedimiento de Cooperación**

## POLÍTICA DE NORMAS CORPORATIVAS VINCULANTES DE RAKUTEN

### Procedimiento de Cooperación

#### 1. INTRODUCCIÓN

Este Procedimiento de Cooperación establece la forma en la que Rakuten cooperará con las autoridades competentes en materia de protección de datos en lo relación a la Política de Normas Corporativas Vinculantes (la "**Política**").

#### 2. PROCEDIMIENTO DE COOPERACIÓN

2.1 Cuando así se requiera para entablar dialogo con las autoridades competentes sobre la Política en materia de protección de datos, Rakuten pondrá a su disposición el personal necesario a estos efectos.

2.2 Rakuten seguirá activamente y tendrá en cuenta:

- (a) cualquier decisión adoptada por las autoridades competentes en materia de protección de datos sobre cualquier cuestión de protección de datos que pudiera afectar a cualquier aspecto del tratamiento de los datos de carácter personal a que se refiera la Política; y
- (b) si resultase aplicable, los dictámenes del Grupo de Trabajo del Artículo 29 según las guías publicadas relativas a Normas Corporativas Vinculantes.

2.3 De conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable, y en observancia de la confidencialidad y del secreto comercial, Rakuten facilitará, previa petición, la copia de los resultados de cualquier auditoría de la Política a la autoridad competente en materia de protección de datos.

2.4 Rakuten acuerda que:

- (a) si un miembro del grupo de Rakuten ("**Miembro del Grupo**") se encuentra situado en la jurisdicción de una autoridad de protección de datos europea, dicha autoridad de protección de datos podrá auditar a ese Miembro del Grupo, para revisar el cumplimiento de la Política, todo ello de conformidad con la normativa aplicable del país en el que se encuentre establecido el Miembro del Grupo en cuestión; y
- (b) si un Miembro del Grupo se encuentra situado fuera de Europa, la autoridad competente en materia de protección de datos podrá auditar a dicho Miembro del Grupo a los efectos de revisar el cumplimiento de la Política, de conformidad con la normativa aplicable en el país desde el que se esté transfiriendo los datos de carácter personal en sobre la base de la Política, siempre que medie un preaviso razonable y se efectúe en horario laboral, respetándose estrictamente la confidencialidad de la información obtenida y secretos comerciales de Rakuten (a menos que este requisito entre en conflicto con la normativa nacional que resulte de aplicación).

2.5 Rakuten adoptara en cualquier asunto relacionado con la interpretación y aplicación de la Política, o cualquier aspecto de la misma, la decisión formal que tome la autoridad competente en materia de protección de datos en caso de no ejercer su derecho a recurrir.

**APÉNDICE 6**

**Procedimiento de Actualización**

## **POLÍTICA DE NORMAS CORPORATIVAS VINCULANTES DE RAKUTEN**

### **Procedimiento de Actualización**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

El presente Procedimiento de Actualización de las Normas Corporativas Vinculantes de Rakuten establece la forma en la que Rakuten comunicará los cambios realizados en la Política de normas corporativas vinculantes (la "**Política**") a las autoridades de protección de datos competentes sobre la Política a los interesados, sus clientes, los distribuidores y los miembros del grupo Rakuten (los "**Miembros del Grupo**"), sujetos a la Política.

#### **2. CAMBIOS SUSTANCIALES DE LA POLÍTICA**

2.1 Rakuten comunicará, en cuanto sea razonablemente posible, a la Comisión Nacional de Protección de Datos de Luxemburgo (la "**CNPD**") así como a cualquier otra autoridad competente en materia de protección de datos, de conformidad con sus requerimientos, cualquier cambio sustancial de la Política.

#### **3. CAMBIOS FORMALES DE LA POLÍTICA**

3.1 Rakuten comunicará, al menos una vez al año, a la CNPD y a cualquier otra autoridad competente en materia de protección de datos, aquellos cambios de la Política de carácter formal (incluidos los cambios en la lista de Miembros del Grupo) o que fueran consecuencia de un cambio en la normativa de protección de datos aplicable en cualquier país relacionado, por una medida legislativa, judicial o de una autoridad de supervisión. Rakuten también facilitará una breve explicación a la CNPD y a cualquier autoridad competente en materia de protección de datos sobre las causas que hubieran motivado los cambios notificados de la Política.

#### **4. COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE CAMBIOS DE LA POLÍTICA**

4.1 La Política incluirá un registro de modificaciones que establece la fecha de las revisiones realizadas a la Política y los detalles de las mismas. El Responsable de Privacidad Global mantendrá una lista actualizada de los cambios que se realicen en la Política.

4.2 Rakuten comunicará todos los cambios de la Política, tanto de carácter formal como de carácter sustancial:

- (a) a los Miembros del Grupo sujetos a la Política; y
- (b) a los interesados que se benefician de la Política a través de la publicación de notificaciones públicas.

4.3 El Responsable de Privacidad Global de Rakuten mantendrá una lista actualizada de los Miembros del Grupo sujetos a la Política. Rakuten podrá facilitar esta información, previa solicitud.

#### **5. NUEVOS MIEMBROS DEL GRUPO**

El Responsable de Privacidad Global se asegurará de que todos los nuevos Miembros del Grupo adhieran a la Política antes de recibir ninguna transferencia de datos de carácter personal.