

## **Aviso de Certificación de Salesforce**

### **En el Marco del Escudo de la Privacidad UE-EE.UU. y En el Marco del Escudo de la Privacidad Suiza-EE.UU.**

En vigor a partir del 16 de julio de 2020

Para los servicios enumerados en la sección “Ámbito de aplicación”, a continuación, Salesforce cumple con el Marco del Escudo de la Privacidad UE-EE. UU. y con el Marco del Escudo de la Privacidad Suiza-EE. UU. según lo establecido por el Departamento de Comercio de los EE. UU. respecto de la recogida, uso y conservación de datos personales transferidos desde la Unión Europea, el Reino Unido y Suiza, según corresponda, a los Estados Unidos amparándose en el Escudo de la Privacidad. Salesforce ha certificado al Departamento de Comercio que se adhiere a los Principios del Escudo de la Privacidad con respecto a dichos datos. Si hubiera algún conflicto entre los términos en este aviso y los Principios del Escudo de la Privacidad, regirán los Principios del Escudo de la Privacidad. Para más información sobre el programa del Escudo de la Privacidad, y para ver nuestra certificación, por favor, visite <https://www.privacyshield.gov/>.

**Ámbito de aplicación:** Salesforce.com, inc. y nuestras filiales en Estados Unidos Datorama, Inc., Demandware LLC, Heroku Inc., Krux Digital LLC, MuleSoft, LLC y Quip LLC se adhieren a los principios del Marco del Escudo de la Privacidad UE-EE.UU. y del Marco del Escudo de la Privacidad Suiza-EE.UU. con respecto a los datos personales que los clientes de Salesforce envían amparándose en el Escudo de la Privacidad, a los siguientes servicios en línea: Accounting Subledger, Audience Studio, B2B Commerce, Chatter, Commerce Cloud, Community Cloud, Consumer Goods Cloud, Customer 360 Data Manager, Database.com, Data Studio, Einstein Analytics, Einstein Bots, Einstein Discovery Classic, Einstein Engagement Scoring, Einstein Prediction Builder, Einstein Vision and Language, Emergency Program Management, Evergage, Financial Services Cloud, Force.com, foundationConnect, Government Cloud Plus, Health Cloud, Heroku, High Velocity Sales, IoT Cloud, IoT Explorer, LiveMessage, Manufacturing Cloud, Marketing Cloud (servicios con la marca ExactTarget, Social Studio, Predictive Intelligence, Datorama y Advertising Studio), Messaging, MuleSoft, myTrailhead, Nonprofit Cloud Case Management, Pardot, Pardot Einstein, Quip, Sales Cloud, Sales Cloud Einstein Salesforce Advisor Link (SAL), Salesforce Connect, Salesforce CPQ y Billing, Salesforce Inbox, Salesforce Maps, Salesforce Order Management, Service Cloud, Service Cloud Einstein, Shift Management, Site.com, Sustainability Cloud, WDC, y Workplace Command Center.

**Datos tratados:** Salesforce proporciona herramientas en línea que nuestros clientes utilizan para el funcionamiento de aspectos de su actividad empresarial. Estas incluyen herramientas para administrar las relaciones con los clientes, atención al cliente, compromiso social, creación de comunidades, analítica de datos, gestión interna de empleados y plataformas para crear páginas web y aplicaciones, entre otras. Al proporcionar estas herramientas, Salesforce trata datos que nuestros clientes envían a nuestros servicios o que nos piden que tratemos por su cuenta. Si bien son los clientes de Salesforce quienes deciden qué datos envían, suelen incluir información relativa a sus clientes, sus clientes potenciales, sus futuros clientes, sus empleados y sus usuarios de herramientas en línea, como por ejemplo información de contacto, compras e información de facturación.

**Finalidad del tratamiento de los datos:** Salesforce trata los datos enviados por los clientes con la finalidad de proporcionar los servicios en línea de Salesforce a nuestros clientes. Para lograr esta finalidad, puede que Salesforce acceda a los datos para proporcionar los servicios, para corregir y tratar problemas técnicos o de servicio, o para seguir instrucciones del cliente de Salesforce que envió los datos, o bien en respuesta a requisitos contractuales.

**Consultas y quejas:** Si considera que Salesforce mantiene sus datos personales en uno de los servicios dentro del ámbito de nuestra certificación bajo el Escudo de la Privacidad, puede enviar cualquier consulta o queja sobre nuestro cumplimiento del Escudo de la Privacidad a [privacy@salesforce.com](mailto:privacy@salesforce.com). Salesforce

responderá en un plazo de 45 días. Si tiene alguna inquietud sin resolver sobre privacidad o uso de datos que no hayamos gestionado de manera satisfactoria, por favor, contacte con nuestro tercero proveedor de resolución de conflictos en EE.UU. (de forma gratuita) en <https://feedback-form.truste.com/watchdog/request>. Si ni Salesforce ni nuestro proveedor de resolución de conflictos solucionan su queja, usted puede tener la posibilidad de recurrir a un arbitraje vinculante a través del Panel del Escudo de la Privacidad.

**Terceros que pueden recibir datos personales:** Salesforce utiliza un número limitado de terceros proveedores de servicios para ayudarnos a proporcionar nuestros servicios a los clientes. Estos terceros proveedores ofrecen atención al cliente a nuestros clientes, realizan un seguimiento de las bases de datos y otras operaciones técnicas, asisten con la transmisión de datos y proporcionan servicios de almacenamiento de datos. Estos terceros pueden acceder a, tratar o almacenar datos personales en el transcurso de la prestación de sus servicios. Salesforce mantiene contratos con estos terceros que restringen el acceso, uso y comunicación de datos personales por parte de dichos terceros de acuerdo con nuestras obligaciones en relación con el Escudo de la Privacidad, incluidas las disposiciones sobre transferencias ulteriores, y Salesforce seguirá siendo responsable si no cumplen esas obligaciones, de la misma forma que nosotros somos responsables del hecho generador del daño.

**Sus derechos a acceder, limitar el uso y limitar la comunicación:** Las personas físicas de la UE y Suiza tienen el derecho a acceder a los datos personales que les conciernen y a limitar el uso y la comunicación de sus datos personales. Con nuestra auto-certificación del Escudo de la Privacidad, Salesforce se ha comprometido a respetar esos derechos. Dado que el personal de Salesforce tiene una capacidad limitada para acceder a los datos que nuestros clientes envían a nuestros servicios, si desea solicitar acceso, limitar el uso o limitar la comunicación, por favor, proporcione el nombre del cliente de Salesforce que envió sus datos a nuestros servicios. Haremos llegar su solicitud a dicho cliente y le proporcionaremos asistencia según sea necesario para responder a su solicitud.

**Ejecución por parte de la Comisión Federal de Comercio de EE. UU.:** Los compromisos de Salesforce dentro del Escudo de la Privacidad están sujetos a los poderes de investigación y ejecución de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos.

**Comunicación obligatoria:** Es posible que Salesforce se vea obligado a comunicar información personal en respuesta a peticiones legales de autoridades públicas, incluyendo para satisfacer requisitos de seguridad nacional o cumplimiento de la ley.