

Política de privacidad de Bulb

Introducción

Sabemos que proporcionar información personal es un acto de confianza y eso es algo que tomamos en serio.

Esta política de privacidad debería ayudarle a entender cómo recolectamos, protegemos y usamos sus datos. Los datos que recolectamos se transferirán de los Estados Unidos al Espacio Económico Europeo (el “EEE”) para su tratamiento, y dichas actividades de tratamiento se rigen por las normas de protección de datos de la Unión Europea (“UE”), incluido el Reglamento General de Protección de Datos (el “RGPD”) de la UE. Si tiene alguna pregunta o si quisiera hacer alguna solicitud acerca de su información personal como optar por no recibir comunicaciones de mercadeo, envíe un correo electrónico a privacy@bulb.com.

Entraremos en más detalles más adelante en esta página, pero esta es la versión corta.

En resumen

La mayor parte de los datos que recolectamos y que mantenemos sobre usted tienen es para poder suministrarle energía. También usamos datos para mejorar los productos y servicios de Bulb y para ayudarnos a promocionar Bulb.

Para suministrarle energía

Recolectamos información acerca de usted y de su hogar para poder suministrarle energía con precisión. Por ejemplo, necesitamos saber su dirección para suministrar energía a la propiedad correcta y necesitamos saber cuánta energía usted usa para enviarle facturas correctas.

Si es necesario, compartiremos esa información con otras organizaciones de la industria de la energía, como su proveedor anterior, ERCOT y las organizaciones que mantienen las bases de datos nacionales de energía.

Para que Bulb sea mejor

Recolectamos información sobre cómo usted usa nuestro sitio web, nuestra aplicación y otras funciones. Rastreamos cosas como en qué parte del sitio usted hace clic y qué funciones usa. Eso nos permite saber qué funciona bien y qué funciones debemos mejorar.

A veces compartimos estos datos en forma acumulada con agencias o socios que nos ayudan. Por ejemplo, podemos informarle a un socio de comunicaciones sobre cuántas llamadas telefónicas recibimos por semana.

Para promocionar Bulb

Usamos sus datos para ayudar a Bulb a crecer y para difundir la energía renovable. Si es un miembro de Bulb, compartimos datos con las redes sociales, los motores de búsqueda y otras plataformas de publicidad para no pedirle más que se una a Bulb y, en cambio, mostrarle contenido más pertinente para usted.

También compartimos datos acumulados con terceros y con proveedores de servicios que nos ayudan con la publicidad. Por ejemplo, podríamos compartir la cantidad de nuestros miembros que viven en Dallas.

Para comunicarnos con usted

Además de enviarle información clave acerca de su cuenta por correo electrónico, en ocasiones también le enviaremos información acerca de cosas que pensamos que podrían interesarle. Eso incluye avisarle sobre cuánto dióxido de carbono está reduciendo por año al ser un miembro de Bulb, novedades sobre su programa de recomendaciones y recordatorios sobre cómo puede administrar su energía en línea.

De ser necesario, compartimos sus datos con organizaciones que envían comunicaciones en nuestro nombre. Por ejemplo, le pedimos a Trustpilot que envíe invitaciones a nuestros miembros para que usted pueda escribir un comentario acerca de Bulb.

La información que recolectamos

Información que usted nos brinda cuando se registra

- Información de contacto: su nombre, dirección de su domicilio, correo electrónico, fecha de nacimiento y número de teléfono.
- Información de vulnerabilidad: como discapacidades, edad o enfermedades, suyas o de un integrante de su hogar. Eso nos ayuda a brindar servicios adicionales adecuados.
- Información identificable: como su número de seguridad social o el número de licencia de conducir. Podríamos usar esta información para realizar una verificación de crédito blando. Estos datos están protegidos mediante encriptación. Restringimos el acceso a su número de seguridad social a nuestros empleados o proveedores de servicios que tengan la necesidad de usar su número de seguridad social para realizar verificaciones crediticias. Eliminamos su número de seguridad social de nuestros sistemas (e indicamos a nuestros proveedores de servicios que eliminen su número de seguridad social) después de efectuada la verificación de crédito.
- Información financiera: como detalles de pago y circunstancias financieras. Necesitamos su información bancaria si desea pagar por pago automático. Si tiene dificultades en pagar nuestras facturas, al brindarnos detalles de sus circunstancias nos ayuda a trabajar con usted para resolverlo.
- Si es elegible para el esquema de medición neta: información adicional para confirmar su identidad (como una copia de su pasaporte o licencia de conducir, o comprobante de registro de la compañía) e información acerca de su instalación de medición neta (como un documento de certificación y sus detalles del medidor de su instalación).

Información que recolectamos mientras le brindamos el servicio

- Información acerca del suministro de energía: como números de referencia del medidor y tipo de medidor. Eso garantiza que le asociemos al medidor correcto.
- La energía que usa: como detalles de su uso de energía y las fechas de inicio y cierre del suministro. Necesitamos detalles sobre su uso de energía para enviarle facturas correctas.

- La energía que genera: detalles de la energía que genera como parte del esquema de medición neta. Necesitamos esta información para calcular con precisión los pagos que se le deben.
- Datos de servicio al cliente: cuando se comunica con nosotros por teléfono, correo electrónico, chat o publicaciones de la comunidad que controlamos, registramos y revisamos esas comunicaciones para poder brindarle el mejor servicio posible a usted y a todos nuestros miembros y para poder mostrar pruebas de transacciones o eventos.
- Datos sobre sus interacciones con nosotros: como información acerca de cómo usted se comunica con nosotros (por teléfono, correo electrónico o chat) y cómo usa usted nuestro sitio web y aplicación o cómo interactúa con nuestros anuncios o el contenido de otros sitios web. Damos más detalles en nuestra política de cookies.

Información de terceros e información que recolectamos automáticamente

- Datos técnicos: como direcciones IP (incluida la información general que hay en dicha dirección, como ciudad, país y código postal), detalles de inicio de sesión y otros.
- Información sobre sus dispositivos móviles, tipos de navegador e idioma del navegador. Se brindan más detalles en nuestra política de cookies.

Información suministrada por otros

Afiliados y socios: cuando se inscribe a Bulb por medio de un afiliado o un socio (como un sitio web de comparación de precios), recibimos su información personal de parte de ese socio para poder entrar un contrato con usted. La información que recolectamos de tales afiliados y socios incluye su dirección e información de contacto.

Socios de la industria de la energía: podemos recibir información de medición, información de deuda e información relacionada con su enfermedad crónica o condición de cuidados críticos de parte de otras organizaciones que participan en su suministro de energía, como su antiguo proveedor,

operadores de medidores o su proveedor de servicios de transmisión y distribución (“TDSP”, por sus siglas en inglés).

Propietario y agentes de bienes raíces y agentes inmobiliarios: datos como su nombre y datos de contacto pueden ser proveídos por personas que se están dentro o fuera de una propiedad que está ocupando o por un propietario o agentes de bienes raíces. Podríamos usar esta información para ponernos en contacto con usted por la continuación del suministro de energía a su propiedad.

Municipalidad, servicios postales y corredores de datos: pueden brindarnos información como detalles de contacto, condiciones de cambios de vivienda y otros detalles acerca de sus circunstancias. Siempre verificaremos que estas organizaciones tengan su consentimiento o de alguna manera tengan permitido por ley compartir esta información.

Recomendantes: las personas que recomienden a Bulb como parte de nuestro programa de referencia podrían darnos datos como su nombre y detalles de contacto. Podríamos usar esta información para contactarlo(a) en relación de convertirse en un miembro de Bulb..

Cómo usamos esta información

Es importante que usted conozca qué haremos con los datos que tenemos de usted y los razones legales que nos permiten hacer eso.

A veces podemos combinar información que recolectamos sobre usted con información que obtenemos sobre usted de terceros y afiliados y

información derivada de cualquier otra suscripción, producto o servicio que brindemos.

Usamos la información que tenemos sobre usted para los siguientes propósitos:

Cumpliendo con nuestro contrato con usted

Necesitamos procesar información para poder suministrarle energía y los servicios que nos solicita en nuestro contrato. Por ejemplo, podríamos usar su información (como su información de contacto) para organizar su cambio a Bulb, tomar pagos mensuales y organizar trabajos de reparación de medidor.

Cumpliendo con nuestras obligaciones legales y regulatorias

Muchas de las maneras en que administramos su energía se basan en los requisitos establecidos en nuestra Licencia y en los códigos y las indicaciones de la Comisión de Servicios Públicos de Texas, como la manera en que establecemos su resumen anual y cómo administramos las diferencias. También es probable que tengamos que divulgar su información personal para cumplir con las leyes, las normas y los órdenes judiciales aplicables, o divulgar información a entidades que incluyen, entre otras agencia policíaca, el Consejo de Servicios Públicos, agencias de informes de consumidores, agencias de asistencia energética o el servicio público de transmisión y distribución. Adicionalmente, podríamos divulgar su información personal para proteger o hacer valer nuestros derechos o para proteger los derechos o la seguridad de otros.

Tomar lecturas del medidor inteligente con su consentimiento

Si tiene un medidor inteligente, su TDSP nos enviará un informe mensual de la información de su medidor. Adicionalmente, podríamos acceder a datos en intervalos de 15 minutos de su medidor inteligente por medio de SmartMeterTexas.com. Revise los avisos de privacidad de estos terceros para aprender más sobre sus prácticas de privacidad de datos.

Analizando sus lecturas del medidor inteligente para poder ofrecerle nuevos productos y servicios con su consentimiento.

Si tiene un medidor inteligente, podríamos usar las lecturas del medidor inteligente para aprender cómo usa su energía. Por ejemplo, podríamos saber cómo podríamos comprar energía a precios más bajos para poder construir y ofrecerle nuevos productos y servicios. Solo usaremos las lecturas de su medidor inteligente para hacer eso si nos ha dado su consentimiento. Puede enviarnos un correo electrónico a **privacy@bulb.com** en cualquier momento para retirar dicho consentimiento.

Para nuestros intereses comerciales legítimos

Eso significa que usar su información es necesario para podamos desarrollar nuestro negocio y brindarle nuestros servicios. Consideramos y balanceamos cualquier posible impacto que pueda tener sobre usted y sus derechos antes

de procesar sus datos personales para nuestros intereses legítimos. Nuestros intereses legítimos incluyen:

- Mantener y mejorar nuestros servicios: por ejemplo, podríamos usar su información que hayamos obtenido por medio de sus correos electrónicos y llamadas para entrenar a nuestro equipo. También podríamos usar su información para garantizar que nuestros servicios funcionen según lo previsto; por ejemplo, conocer qué partes del sitio web son más fáciles de usar. También podríamos ponernos en contacto con usted para pedirle sugerencias sobre cómo podemos mejorar la manera en que le brindamos servicios.
- Brindar servicios personalizados.
- Ofrecer publicidad personalizada: podríamos compartir sus detalles de contacto con plataformas publicitarias como Facebook y Google para informarles que usted es un miembro de Bulb. Eso significa que podríamos dejar de sugerirle que se una a Bulb una vez que ya nos eligió y en cambio compartiremos información que pensamos podría serle de interés.
- Comunicarnos con usted acerca de nuestros servicios: podríamos contactarlo(a) para mandarle noticias de Bulb, novedades sobre productos y nuevos productos que pensamos que podrían interesarle. También podríamos contactarlo(a) para enviarle ofertas, competencias, materiales de mercadeo y otros materiales promocionales, tanto en línea como por otros canales de mercadeo, como redes sociales de terceros del estilo de Facebook. No enviamos a nuestros miembros mensajes de mercadeo por mensajes de texto ni mensajes directos por redes sociales.
- Medir nuestro desempeño y desarrollar nuevos servicios: por ejemplo, usamos datos de medición para aprender cómo se usan nuestros servicios. También usamos datos agregados para comprender mejor a nuestros miembros y su uso de energía. Esto nos ayuda a desarrollar ofertas como nuestro informe anual de impacto.
- Ayudar a prevenir y detectar fraudes o deudas: también debemos de tener la capacidad de detectar y prevenir el fraude y recuperar facturas impagas.

Si tiene alguna pregunta acerca del fundamento legal por el que recolectamos su información, puede enviar un correo electrónico a nuestro Oficial de Protección de Datos a privacy@bulb.com.

Compartiendo su información

Cuando compartimos su información

A veces tenemos que permitirles a nuestros proveedores de servicios, terceros o vinculadas que procesen la información personal que tenemos sobre usted en nuestro nombre por los motivos indicados en esta Política o por requisitos legales.

Nos aseguramos de que estos terceros no usen sus datos personales para sus propios propósitos y solo les permitimos usarlos conforme a nuestras instrucciones y la ley. Eso incluye los siguientes tipos de organización:

- Personas o negocios de confianza: quienes dan tratamiento a su información por nosotros para los fines indicados anteriormente, según nuestras instrucciones y lo indicado en nuestra Política de Privacidad y cualquier otra medida de confidencialidad y seguridad que corresponda. Por ejemplo, usamos proveedores de servicios para que nos ayuden con la atención de afiliados o el procesamiento de pagos.
- Socios de la industria de la energía: incluidos otros proveedores, operadores de la red y administradores del mercado de la energía.
- Proveedores de pagos: trabajamos con proveedores de pagos para procesar sus pagos. Usamos Stripe para procesar su pago automático y sus pagos con tarjeta de débito y crédito y Transferwise para procesar otros pagos a usted (como recomendaciones). Para obtener más información sobre cómo estos proveedores procesan sus datos personales y sus derechos de protección de datos, consulte sus políticas de privacidad en los enlaces que se encuentran arriba.
- Agencias de mercadeo, motores de búsqueda y redes sociales: para promocionar Bulb y recolectar comentarios sobre Bulb por medio de encuestas de consumidores, por ejemplo. Para optar por no recibir comunicaciones de mercadeo, escríbanos un correo electrónico a **privacy@bulb.com**.
- Las personas con quienes nos ha autorizado a compartir datos: como familiares, corredores de energía, abogados y compañías de cobra de deudas, para poder cumplir con sus requisitos.
- Reguladores de mercado: como la Comisión de Servicios Públicos de Texas y organizaciones de protección al consumidor cuando las normas nos obliguen a hacerlo.
- Sitios de comparación de precios y otras vinculadas: si se ha inscripto a Bulb por medio de un sitio de comparación de precios o por medio de un

enlace vinculado. En este caso, le brindamos a la vinculada sus datos personales como un correo electrónico, solo en la medida en que nos permita cumplir con un contrato que usted ha solicitado.

- Podríamos compartir información que recolectamos de su medidor inteligente con nuestras vinculadas, proveedores de servicios y otros terceros con el fin de brindarle el servicio eléctrico o cualquier otro servicio que haya solicitado.
- Agencias de referencia de crédito (como Experian): Podríamos informarle a las agencias de referencia de crédito sobre su administración de su cuenta y si nos debe dinero. Estas agencias pueden ayudarnos a rastrearlo(a) si se muda y nos debe dinero o nosotros le debemos dinero. Encontrará más información en el **aviso de información de agencia de referencia de crédito de Experian**.
- Las personas que usted recomienda a Bulb: si nos recomienda a un nuevo miembro, podríamos compartir su nombre y datos agregados sobre su uso de energía con la persona recomendada.
- Samsung: si es un miembro de Bulb y ha optado a inscribirse a la aplicación SmartThings de Samsung para ver su uso de energía y datos de precios de Bulb. Luego, le brindamos esos datos a Samsung. Samsung usará los datos personales de acuerdo con su propia política de privacidad que se le presentará en la aplicación de SmartThings.
- Terceros a quienes podemos optar vender, transferir o fusionar una parte o la totalidad de nuestro negocio o nuestros bienes. Si hay un cambio en nuestras operaciones, entonces los nuevos propietarios podrían usar su información de conformidad con esta política de privacidad.

Podrá encontrar más información sobre el modo en que estos proveedores procesan su información personal en sus respectivas políticas de privacidad.

Cuando usted comparte su propia información

A veces, usted puede compartir su información públicamente, por ejemplo, si la publica en nuestra página de **Comunidad** o en sitios de redes sociales. Recuerde que, cuando comparte información públicamente, puede ser accedido por medio de motores de búsqueda.

Envío de sus datos fuera del Espacio Económico Europeo

A veces, nuestros representantes y proveedores de servicios están basados fuera del Espacio Económico Europeo, por lo que, al trabajar con ellos, podríamos transmitir su información fuera del Espacio Económico Europeo a países que no tienen las mismas normas de protección de datos que el Reino Unido.

Si lo hacemos, nos aseguraremos de que su información esté protegida en acuerdo con esta Política de Privacidad. Algunos de los garantías en las que confiamos para compartir su información fuera del Espacio Económico Europeo incluyen garantizar que el proveedor, si se encuentra en los Estados Unidos, cuente con la certificación Privacy Shield.

Usted está en control

Sus derechos

Si recolectamos o manejamos sus datos personales, en ciertas circunstancias usted tiene derechos como individuo que puede ejercer en relación con la información que tenemos sobre usted:

- Para corregir o actualizar su información personal, inicie sesión en su **cuenta de Bulb** o escríbanos por correo electrónico a **privacy@bulb.com**.
- Para eliminar su información personal, escríbanos a **privacy@bulb.com**. Podremos eliminar cualquier información que ya no necesitemos, pero no siempre tendremos la obligación de hacerlo. Por ejemplo, es probable que tengamos que conservar su información para seguir suministrándole energía de conformidad con su contrato. En tal caso, le explicaremos por qué.
- Para pedirnos que restrinjamos el procesamiento de su información personal o la transmisión de su información personal a otra organización, escríbanos a **privacy@bulb.com**.
- Para confirmar si estamos usando su información personal o para obtener acceso a toda su información que tenemos, de una manera fácil de entender, portable y segura, escríbanos a **privacy@bulb.com** con el asunto "Solicitud de acceso a datos personales".
- Para oponerse procesamiento de su información personal, escríbanos a **privacy@bulb.com**.

- Para retirar su consentimiento al procesamiento de sus datos, escríbanos privacy@bulb.com en cualquier momento.
- Para optar por no recibir comunicaciones de mercadeo, escríbanos a privacy@bulb.com.

Una vez que recibamos una solicitud suya, trataremos de responderle dentro de un 1 mes, a más tardar, pero en general la respuesta será mucho más rápida. En ocasiones, podría llevarnos más de un mes si su solicitud es particularmente compleja o si ha hecho varias solicitudes. Antes de cumplir con estas solicitudes, deberemos identificarlo(a) positivamente. Nos proponemos enviar respuestas a todos los correos electrónicos en menos de una hora.

No deberá pagar ningún cargo por acceder a su información personal (ni para ejercer cualquiera de los demás derechos). Sin embargo, podríamos cobrarle un cargo razonable si es claro que su solicitud es claramente infundada, es reiterativa o excesiva. Alternativamente, podríamos negarnos a cumplir con su solicitud en tales circunstancias.

En caso de disconformidad con la manera en nuestro manejo o tratamiento de su información personal - o si desea información adicional sobre sus derechos - tiene derecho a contactar a la **Oficina del Comisionado** de Información, el ente supervisor que regula el manejo de información personal en el Reino Unido.

Mantener segura su información

Si bien no podemos asegurar ni garantizar que jamás habrá ningún acceso no autorizado o alteración no autorizada, divulgación o pérdida de información, trabajamos con duro para evitar que esto suceda. En particular:

- Usamos la encriptación para ayudar a mantener la privacidad de sus datos mientras están en tránsito.
- Su información de cuenta está protegida para su privacidad y seguridad con una contraseña que usted eligió o puede iniciar sesión en su cuenta directamente con su correo electrónico. Bulb y nuestros representantes jamás le pedirán su contraseña.
- Para ayudar a mantener segura su cuenta y su información personal, no debe darle a nadie los datos de su contraseña. También debe asegurarse de que la contraseña de su cuenta de Bulb sea diferente de

la contraseña de su correo electrónico. Le recomendamos que cambie sus contraseñas de tiempo a tiempo.

- Revisamos nuestras prácticas de recolección, procesamiento y almacenamiento de información personal, incluidas las medidas de seguridad física apropiadas, para ayudar a proteger contra el acceso no autorizado a sistemas y copias de seguridad con el propósito de ayudar a prevenir la pérdida de información. Seguiremos mejorando nuestros procedimientos de seguridad a medida que haya nuevas tecnologías disponibles.
- Limitamos el acceso a información personal cuando sea posible a las personas que necesitan saber esa información para poder procesarla y que están sujetos a requisitos contractuales de confidencialidad.

Retenimiento y mantenimiento de la información

No mantenemos la información personal que recolectamos por más tiempo de lo necesario para los propósitos para los cuales la recolectamos o para proteger de algún otro modo nuestros intereses legales o para cumplir con nuestras obligaciones legales.

El período de tiempo depende de los propósitos para los cuales la usamos o para otros propósitos que nos permitan cumplir con nuestras obligaciones legales.

En la medida en que resulte práctico, de manera razonable, eliminaremos cualquier información tan pronto como ya no tengamos un motivo válido para tenerla. En caso de que eso no sea posible (por ejemplo, porque su información personal está almacenada en archivos de copias de seguridad), entonces almacenaremos su información personal de forma segura y la aislaremos de otros procesos hasta que sea posible eliminarla.

Enlaces de terceros

Este sitio web puede incluir enlaces a sitios web, extensiones o aplicaciones de terceros. Al hacer clic sobre esos enlaces, podría permitirles a terceros recolectar o compartir datos sobre usted. Nosotros no controlamos esos sitios web de terceros y no somos responsables por sus declaraciones de

privacidad. Cuando abandone nuestro sitio web, le recomendamos que lea la política de privacidad de cada sitio web que visita.

Cómo contactarnos

Para comunicarse con nosotros por cualquier aspecto de esta política, puede enviarnos un correo electrónico a nosotros y a nuestro oficial de Protección de Datos a privacy@bulb.com o [contactarnos](#).

Acerca de esta Política

Cuándo rige esta Política:

Para los fines de esta Política, "nosotros", "nos", "nuestro" y "Bulb" se refiere a Bulb US LLC. A menos que se indique lo contrario, Bulb es el responsable del procesar sus datos personales.

Esta Política rige el modo en que usamos su información en relación con nuestros productos y servicios en general.

Esta Política no rige sobre sitios de otras compañías a los cuales usted acceda por medio de nuestro sitio web o páginas de redes sociales. Por lo tanto, asegúrese de leer las políticas de tales sitios antes de ingresar su información personal en estos sitios.

Modificaciones a esta Política:

Podremos modificar esta Política en cualquier momento. Publicaremos en esta página cualquier modificación que realicemos. Si fueran modificaciones sustanciales, también colocaremos un aviso más prominente para hacerle saber sobre ellas. También puede pedir una copia física por correo electrónico o correo postal.

Su uso continuado de nuestros servicios significará que acepta cualquier modificación a la Política de Privacidad.

Última actualización: La última actualización de la Política fue el 14 de noviembre de 2019.