

# Términos y Condiciones

## 1.1 Objetivo del Acuerdo:

El objetivo de estos Términos y Condiciones es definir los servicios que The Happiness Index brindará al Cliente, así como los estándares de calidad acordados para su prestación. Además, se detallan las condiciones bajo las cuales se ofrecerán dichos servicios.

Este documento incluye:

- Descripción del servicio.
- Servicios incluidos para el Cliente.
- Estándares de calidad que puede esperar el Cliente.
- Términos y condiciones aplicables.

## 1.2 Descripción del servicio:

The Happiness Index es una plataforma diseñada para medir el compromiso y la felicidad de los empleados, permite al Cliente recopilar y analizar retroalimentación en tiempo real de hasta 250 grupos de interés clave, principalmente empleados. Las respuestas se almacenan y visualizan a través de una plataforma en línea.

A nivel organizacional e individual, la plataforma:

Agrupa las puntuaciones por mes y año de envío.

Calcula una puntuación promedio.

Permite identificar tendencias mediante análisis numéricos y gráficos.

Ofrece análisis cualitativo a través de funciones como Nube de Palabras y Análisis de Sentimientos.

Ten en cuenta:

- El Cliente acepta distribuir los enlaces de la encuesta de The Happiness Index a un máximo de 250 personas.
- La información recolectada se captura y almacena en tiempo real en servidores externos proporcionados por Fasthost.
- Los datos están disponibles en la plataforma en línea las 24 horas, los 7 días de la semana, salvo durante tareas de mantenimiento programadas.
- Es posible exportar los datos brutos fuera de la plataforma en formato CSV.

#### **1.2.1 The Happiness Index se compromete a:**

Asegurar que los enlaces de The Happiness Index sean funcionales antes de enviarlos al Cliente.

1.2.2 The Happiness Index no será:  
Responsable de las tasas de respuesta a las encuestas enviadas desde la plataforma de The Happiness Index.

## **2.0 Política de Privacidad**

Esta Cláusula 2.0 se aplica a toda la información relativa a su fuerza laboral (incluyendo, para evitar dudas, la información a la que se hace referencia en las Cláusulas 2.3 y 2.4) proporcionada por el Cliente a The Happiness Index o generada por The Happiness Index al realizar los servicios bajo este Acuerdo (los "Datos Personales").

A los efectos de la Ley de Protección de Datos de 2018, el Reglamento General de Protección de Datos ((UE) 2016/679) ("GDPR") y cualquier normativa posterior (en conjunto, la "Legislación de Protección de Datos"), el Procesador de Datos es The Happiness Index Ltd con oficinas registradas en 130 Wood Street, Londres, Reino Unido, EC2V 6DL y el Controlador de Datos es el Cliente (donde Controlador de Datos y Procesador de Datos tienen los significados definidos en la Legislación de Protección de Datos).

+44 (0) 203 389 5977 | <https://thehappinessindex.com/>

The Happiness Index Ltd, 130 Wood Street, Londres, EC2V 6DL

The Happiness Index acepta cumplir con sus obligaciones como Procesador de Datos bajo la Legislación de Protección de Datos para los fines de este Acuerdo.

El Cliente confirma que tiene todas las autorizaciones, consentimientos u otra autoridad para poner los Datos Personales a disposición de The Happiness Index para los fines de este Acuerdo. El Cliente es responsable de asegurar que The Happiness Index continúe teniendo las autorizaciones y el consentimiento para usar los Datos Personales para los fines de este Acuerdo.

The Happiness Index utilizará los Datos Personales de acuerdo con las instrucciones razonables del Cliente y establecerá medidas técnicas y organizativas apropiadas (incluyendo la capacitación del personal) para proteger contra el procesamiento no autorizado o ilegal de los Datos Personales del Cliente y contra la pérdida o destrucción accidental, o el daño de los mismos.

## 2.1 GDPR

De conformidad con el GDPR, The Happiness Index, como Procesador de Datos, hará lo siguiente:

- Ayudar al Cliente a cumplir con su obligación del Artículo 32 de mantener los datos personales seguros.
- Ayudar al Cliente a cumplir con su obligación del Artículo 33 de notificar las violaciones de datos personales a su autoridad de supervisión.
- Ayudar al Cliente a cumplir con su obligación del Artículo 34 de informar a los interesados cuando haya habido una violación de datos personales.
- Ayudar al Cliente a cumplir con su obligación del Artículo 35 de realizar evaluaciones de impacto de protección de datos (DPIA).
- Ayudar al Cliente a cumplir con su obligación del Artículo 36 de consultar con su autoridad de supervisión cuando su DPIA indique que existe un alto riesgo no mitigado para el procesamiento.

Este Acuerdo establece claramente:

- El objeto y la duración del procesamiento.
- La naturaleza y el propósito del procesamiento.
- El tipo de datos personales y las categorías de interesados.
- Las obligaciones y derechos del controlador.

The Happiness Index Ltd (como Procesador de Datos):

- Solo actuará siguiendo las instrucciones escritas del Controlador de Datos.
- Asegurará que las personas que procesan los datos estén sujetas a un deber de confidencialidad.
- Tomará las medidas apropiadas para garantizar la seguridad del procesamiento.
- Solo contratará subprocesadores con el consentimiento previo del Controlador de Datos y bajo un contrato por escrito.
- Ayudará al Controlador de Datos a proporcionar acceso a los interesados y a permitir que los interesados ejerzan sus derechos bajo el GDPR.

- Ayudará al Controlador de Datos a cumplir con sus obligaciones del GDPR en relación con la seguridad del procesamiento, la notificación de violaciones de datos personales y las evaluaciones de impacto de protección de datos.
- Eliminará o devolverá todos los Datos Personales al Controlador de Datos según lo solicitado al final del contrato.
- Se someterá a auditorías e inspecciones, proporcionará al Controlador de Datos toda la información necesaria para asegurar que ambos cumplen con sus obligaciones del Artículo 28, e informará inmediatamente al Controlador de Datos si se le solicita hacer algo que infrinja el GDPR u otra ley de protección de datos de la UE o de un estado miembro.

Según el Artículo 28.3(a), The Happiness Index:

- Solo podrá procesar Datos Personales de acuerdo con las instrucciones escritas (incluso al realizar una transferencia internacional de datos personales) del Controlador de Datos, a menos que la ley lo exija.

+44 (0) 203 389 5977 | <https://thehappinessindex.com/> The Happiness Index Ltd, 130 Wood Street, Londres, EC2V 6DL

Según el Artículo 28.3(b), The Happiness Index:

- Debe obtener un compromiso de confidencialidad de cualquier persona a la que The Happiness Index permita procesar los Datos Personales, a menos que ya estén sujetos a dicho deber por ley.

Según el Artículo 28.3(c), The Happiness Index:

- Está sujeto a los mismos requisitos del Artículo 32 que el Controlador de Datos para mantener seguros los datos personales que The Happiness Index está procesando. Esto incluye la adopción de medidas de seguridad como la encriptación, la seudonimización, la resiliencia de los sistemas de procesamiento y la copia de seguridad de los Datos Personales para poder restablecer el sistema.

## 2.2 Confidencialidad

- Para los fines de esta Cláusula 2.2, "Revelador" significará el Cliente o cualquier subsidiaria o sociedad controladora del Cliente o cualquier subsidiaria de dicha sociedad controladora, teniendo los términos "subsidiaria" y "sociedad controladora" los significados definidos en la Ley de Sociedades de 2006 (Companies Act 2006).
  - "Información Confidencial" significará toda y cualquier información de naturaleza comercial, técnica o financiera relacionada con el Cliente que The Happiness Index pueda recibir u obtener en relación con la operación de este Acuerdo y: a) cuya divulgación sea probable que perjudique los intereses comerciales del Revelador; b) que sea Datos Personales según se define en la Cláusula 2.0; o c) que sea un secreto comercial.
- .
- The Happiness Index se compromete a mantener en secreto toda Información Confidencial recibida del Cliente (el "Revelador"), y no divulgarla a terceros sin su consentimiento previo por escrito, salvo lo dispuesto en esta cláusula.
  - Las obligaciones de confidencialidad en este Acuerdo no se aplicarán a ninguna información: a) Que esté disponible al público de otra manera que no sea por un incumplimiento de este Acuerdo; b) Que la parte que recibe la Información Confidencial ya posea o que obtenga u origine de forma independiente en circunstancias en las que dicha parte sea libre de divulgar a otros; o c) Cuya divulgación sea requerida por ley o por cualquier tribunal u organismo con autoridad adecuada para ordenar su divulgación (pero solo en la medida de dichos requisitos). d) Cuya divulgación sea requerida por un deber de diligencia.
  - The Happiness Index podrá, hasta el momento en que el Cliente nos notifique lo contrario por escrito, publicar el hecho de que está prestando los Servicios al Cliente en materiales promocionales y de marketing, incluyendo, sin limitación, en su sitio web, en estudios de caso y comunicados de prensa.

- Esta Cláusula 2.2 sobrevivirá a la terminación o expiración de este acuerdo.

### **2.3 Información personal recopilada a través de nuestra plataforma:**

The Happiness Index puede recopilar y procesar los siguientes datos:

- Nombre del encuestado.
- Dirección de correo electrónico del encuestado.
- Detalles relevantes para el uso que el encuestado hace de The Happiness Index, p. ej., departamento, ubicación, etc.
- The Happiness Index puede poseer datos personales sensibles si (i) el Cliente nos los proporcionó con el fin de analizar las respuestas y (ii) si el(los) encuestado(s) proporciona(n) retroalimentación que contiene datos personales sensibles.

+44 (0) 203 389 5977 | <https://thehappinessindex.com/> The Happiness Index Ltd, 130 Wood Street, Londres, EC2V 6DL

## **2.4 Información recopilada fuera de nuestra plataforma:**

- Si el Cliente se pone en contacto con The Happiness Index, podemos mantener un registro de esa correspondencia.
- Otra información relevante para ayudar a proporcionar al Cliente un servicio mejorado.

## **2.5 Cómo The Happiness Index utiliza la información del Cliente:**

The The Happiness Index utiliza la información del Cliente con los siguientes fines:

- Identificar al Cliente y gestionar sus cuentas..
- Revisar, desarrollar y mejorar la plataforma de acuerdo con las necesidades del Cliente.
- Brindar soporte y atención al cliente.
- Informar al Cliente sobre actualizaciones o cambios en la plataforma y los servicios.

The Happiness Index anonimizará todos los datos del Cliente, lo que significa eliminar todas las referencias al Cliente y la Información de Identificación Personal de los individuos, para los siguientes propósitos:

- Para realizar análisis de marketing y estadísticos, como el uso de datos no identificables para análisis de pares, identificación de tendencias y benchmarking.

## **2.6 Compartir información:**

The Happiness Index puede divulgar la información personal del Cliente a terceros en las siguientes circunstancias y sujeto en todos los casos a la provisión de consentimiento previo por escrito del Cliente:

- En caso de que The Happiness Index trabaje con un subcontratista, el subcontratista estará sujeto a los términos y condiciones de este acuerdo y, a través de este acuerdo, el Cliente otorga su consentimiento a este arreglo.
- En caso de que The Happiness Index venda cualquier negocio o activo, podemos divulgar datos anonimizados del Cliente, lo que significa eliminar la información del Cliente, del filtro y del individuo, al comprador potencial de dicho negocio o activos, sujeto a que estos celebren los compromisos de confidencialidad adecuados.
- Si The Happiness Index Ltd o sustancialmente todos sus activos son adquiridos por un tercero, en cuyo caso los datos personales que posee sobre sus Clientes serán uno de los activos transferidos.
- The Happiness Index puede divulgar la información personal del Cliente a terceros si estamos obligados a divulgar o compartir sus datos personales para cumplir con cualquier obligación legal; o para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de The Happiness Index Ltd, nuestros clientes u otros.

## **2.7 Uso de cookies**

### **2.7.1 Cookies del navegador web:**

- El sitio de The Happiness Index puede usar "cookies" para mejorar la experiencia del usuario.
- Los usuarios pueden optar por configurar su navegador web para que rechace las cookies o para que les avise cuando se envíen cookies.

### **2.7.2 Cookies de análisis:**

- The Happiness Index utiliza cookies de rendimiento en los sitios web con fines internos para ayudarnos a proporcionar al Cliente una mejor experiencia de usuario.
- Estas cookies monitorean cómo los visitantes se mueven por el sitio web y cómo llegaron a él.
- Esto se utiliza para que The Happiness Index pueda ver cifras totales (no individuales) sobre qué tipos de contenido disfrutan más los usuarios.
- Inversiones directamente relacionadas con la mejora de la oferta de servicio al cliente.

### **2.8 Dónde The Happiness Index almacena los Datos Personales:**

- Toda la información proporcionada por el Cliente se almacena en los servidores seguros de The Happiness Index.
- Los servidores de The Happiness Index se encuentran en el Reino Unido con un proveedor de hosting certificado ISO 27001.
- Están protegidos por un firewall Cisco ASA de clase empresarial con capacidades de próxima generación que protegen de forma proactiva.

## **3.0 Duración y Cancelación**

### **3.1 Duración del contrato:**

- La duración del contrato es de 2 meses a partir de la fecha en que reciba sus detalles de inicio de sesión.

### **3.2 Cancelación:**

- De acuerdo con la Legislación de Protección de Datos, si el Cliente desea que sus datos sean devueltos o eliminados de los servidores de The Happiness Index al momento de la cancelación, el Cliente debe notificarnos por escrito.
- The Happiness Index confirmará por escrito cuando los datos brutos hayan sido eliminados. The Happiness Index eliminará los datos dentro de los 30 días hábiles siguientes a la confirmación por escrito del cliente.

### **4.0 Términos y Condiciones Generales**

- Acuerdo Completo y Variación de los Términos. Este documento constituye el acuerdo íntegro entre las partes. Cualquier modificación a sus términos deberá realizarse por escrito y contar con la firma de un Director o representante autorizado tanto del Cliente como de The Happiness Index.
- Divisibilidad. Si alguna de las disposiciones de este Acuerdo se considera ilegal o inaplicable en cualquier medida, dicha disposición se separará de los términos restantes, los cuales seguirán siendo válidos y permanecerán en pleno vigor y efecto.
- Renuncia. Ninguna tolerancia o demora por parte de cualquiera de las partes en hacer cumplir sus respectivos derechos perjudicará o restringirá los derechos de esa parte, y ninguna renuncia a tales derechos o a cualquier incumplimiento de los términos contractuales se considerará una renuncia a cualquier otro derecho o a cualquier incumplimiento posterior.
- Cesión. Ninguna de las partes podrá transferir los derechos u obligaciones de este Acuerdo sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte. Dicho consentimiento no deberá ser negado ni aplazado de forma injustificada.
- Notificaciones. Toda comunicación relacionada con este Acuerdo deberá realizarse por escrito y podrá entregarse personalmente, enviarse por correo certificado o transmitirse por fax, a las direcciones indicadas en este contrato, en cualquier declaración de trabajo, o a otra dirección que haya sido previamente notificada a la otra parte.  
Se considerará que una notificación ha sido recibida: Al momento de la entrega, si se entrega en mano. Dos días después del envío, si se envía por correo certificado. En el momento de su transmisión, si se envía por fax durante el horario laboral.

- Fuerza Mayor: Ninguna de las partes será responsable ante la otra por retrasos o incumplimientos en el cumplimiento de sus obligaciones cuando estos se deban a circunstancias fuera de su control razonable. Si la situación persiste por 90 días o más, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el Acuerdo mediante notificación escrita.
- Derechos de Terceros. Este Acuerdo no tiene la intención de beneficiar a terceros y no podrá ser ejercitable por ninguna otra persona bajo la Ley de Contratos (Derechos de Terceros) de 1999 (Contracts (Rights of Third Parties Act) 1999).

+44 (0) 203 389 5977 | <https://thehappinessindex.com/> The Happiness Index Ltd, 130 Wood Street, Londres, EC2V 6DL