

Aviso de preventa

Aviso informativo de preventa de Samsung EUDA

Como fabricante de productos conectados, Samsung se compromete a garantizar la transparencia sobre cómo esos productos generan datos sobre su uso y rendimiento, y cómo nuestros clientes pueden acceder a esos datos o compartirlos con terceros, de acuerdo con la Ley de Datos (Reglamento de la UE 2023/2854).

Parte de la información contenida en este aviso se aplica a todos los tipos de productos. Otra información varía según la categoría del producto. Samsung actualiza esta página de aviso informativo de preventa de EUDA de vez en cuando para reflejar el lanzamiento de nuevos productos y funciones. Los usuarios pueden marcar esta página como favorita para futuras consultas.

Generación de datos

Samsung ofrece una amplia gama de productos conectados en varias categorías, cada uno diseñado para mejorar la experiencia del usuario. Los tipos de datos generados variarán según el tipo de producto. El volumen de datos generado por los productos conectados varía ampliamente según el tipo de dispositivo, los patrones de uso y la granularidad de la recopilación de datos.

Para que este aviso sea manejable, hemos resumido los datos disponibles en todas las categorías y hemos proporcionado una estimación aproximada de la cantidad diaria de datos generados por diferentes conjuntos de datos.

Ubicación de los datos

Almacenamiento en servidor remoto: los datos se almacenan principalmente en los servidores remotos seguros de Samsung para su análisis, mejora de productos y atención al cliente. Los períodos de retención varían según el tipo y el propósito de los datos, pero están diseñados para cumplir con las regulaciones de protección de datos aplicables.

Almacenamiento en el dispositivo: algunos datos pueden almacenarse temporalmente en el propio dispositivo con fines de diagnóstico o acceso inmediato.

Acceso a los datos

El Portal de la Ley de Datos de la UE de Samsung (Portal EUDA) es el principal medio por el cual los usuarios pueden acceder a los datos sobre sus productos conectados y servicios relacionados. Si bien algunos usuarios pueden acceder a algunos datos directamente desde las interfaces del dispositivo, el Portal EUDA está diseñado para ofrecer una solución integral.

Portal EUDA de Samsung

Para cumplir con nuestras obligaciones en virtud de la Ley de Datos y para permitir que los usuarios accedan y compartan información, Samsung ha creado el Portal EUDA. Este Portal sirve como una plataforma centralizada donde los clientes pueden enviar, rastrear y administrar sus solicitudes de acceso a datos.

El Portal de la Ley de Datos de la UE de Samsung (Portal EUDA) es el principal medio por el cual los usuarios pueden acceder a los datos sobre sus productos conectados y servicios relacionados. Si bien algunos usuarios pueden acceder a algunos datos directamente desde las interfaces del dispositivo, el Portal EUDA está diseñado para ofrecer una solución integral.

Uso del Portal EUDA

El Portal EUDA está vinculado a la cuenta de Samsung de un usuario y permite el acceso a los datos que se mantienen en relación con cualquier producto conectado registrado en esa cuenta de Samsung. Iniciar sesión en el portal EUDA es fácil: solo tiene que usar los datos de su cuenta de Samsung estándar.

Al iniciar sesión, se le presentará una lista de sus servicios de Samsung y dispositivos registrados. Si no puede ver un producto o servicio en particular en el Portal EUDA una vez que haya iniciado sesión, verifique que lo haya registrado en la cuenta de Samsung correcta.

Los productos deben registrarse por separado en su cuenta de Samsung antes de que pueda verlos en el Portal EUDA. Puede hacerlo en el menú de registro de productos de Samsung.com (<https://www.samsung.com/uk/mypage/myproducts/>). Para registrar un producto, debe identificarlo utilizando el número de serie único del producto. No es posible registrar un producto sin este identificador único. Aconsejamos a los usuarios que anulen el registro de los productos que ya no poseen de su cuenta de Samsung.

Existen salvaguardas adicionales para ciertos conjuntos de datos y servicios relacionados. Por ejemplo, solo se puede acceder a los datos de SmartThings en el Portal EUDA si ambos están conectados a la misma cuenta de Samsung. Los datos de Samsung Health se limitan de manera similar al titular de la cuenta de Samsung correspondiente.

Solicitudes de acceso

Una vez que haya registrado un producto en su cuenta de Samsung y haya aceptado los términos de Samsung EUDA, puede seleccionar un servicio/conjunto de datos y luego los productos para los que desea acceder a los datos. (Para Samsung Health y SmartThings, no es necesario especificar un producto después de seleccionar el servicio). Recibirá los datos relevantes generados durante el período solicitado para el que Samsung posee los datos. Algunos conjuntos de datos pueden incluir datos que cubren un período de tiempo más largo. Los usuarios empresariales pueden registrar su cuenta de Samsung B2B si desean acceder a los datos.

Una vez que se ha creado un ticket, puede realizar un seguimiento de su progreso y descargar los datos a través del portal EUDA una vez que se complete el ticket.

Solicitudes de uso compartido

El proceso para las solicitudes de intercambio de datos es ligeramente diferente. Puede nominar a un destinatario externo, como un proveedor de servicios de conectividad doméstica u otro servicio relacionado, utilizando el Portal de datos y pedirle a Samsung que comparta datos con ellos. Si aún no están registrados como usuarios comerciales, puede enviarles una invitación. Este enfoque sería apropiado para los reparadores que quizás no hayan utilizado el Portal EUDA antes.

Alternativamente, el tercero puede realizar una solicitud en su nombre y contactarnos directamente. Es probable que este enfoque se dé cuando el tercero ya tenga un acuerdo con nosotros para recibir datos de los usuarios de su servicio relacionado. Compartirán un enlace directo al Portal de datos con usted. Puede usar este enlace para ver y aprobar la solicitud, incluidos los tipos de datos cubiertos, la duración y los fines de uso. Esto nos permite verificar que desea compartir sus datos con el destinatario externo. No compartiremos sus datos con un tercero sin su confirmación de la solicitud.

Acordaremos un contrato con el tercero con respecto al intercambio de datos, pero deberá acordar por separado con el tercero cómo pueden usar sus datos. Esto puede suceder antes de la solicitud de intercambio de datos, por ejemplo, cuando se suscribe al servicio relacionado del tercero.

Estructura de datos

La EUDA reúne datos de diferentes fuentes y sistemas, relacionados con diferentes tipos de productos y con diferentes funciones.

Para facilitar las cosas, Samsung ha estructurado los datos de los productos conectados y los datos de los servicios relacionados primero por conjunto de datos y luego por producto. El conjunto de datos simplemente se refiere al sistema de Samsung en el que se almacenan los datos. El conjunto de datos también indica el producto o productos a los que se refiere dicho conjunto de datos, por lo que será fácil reconocer el dispositivo aplicable que posee y del que se están generando los datos.

Los conjuntos de datos disponibles incluyen:

- Conjunto de datos de diagnóstico general

En todos los tipos de productos, Samsung también recopila datos de informes de errores. Estos se recopilan y transmiten de la siguiente manera:

Datos de código de error: cuando se produce o se predice una falla y se emite una advertencia, los datos relacionados (código de error/advertencia, hora de ocurrencia, número de serie del producto) se nos transmiten. Ejemplo de código de error/advertencia: Error 8802 (un tipo de error de falla de la batería)

Datos del informe de problemas: cuando se produce una falla, el cliente presiona el botón de transmisión del informe de problemas en la pantalla del producto para enviar los datos del informe de problemas (como el código de error, la hora de ocurrencia, el número de serie del producto, el contenido del error ingresado por el cliente, etc.) a Samsung.

Datos QR: cuando un ingeniero de servicio determina que es difícil reparar un producto de inmediato mientras repara una falla, opera el producto para ingresar al modo de servicio. En el modo de servicio, aparece un código QR en la pantalla. El ingeniero de servicio toma una foto de este código QR con su teléfono mientras ejecuta nuestra aplicación de servicio. Estos datos de registro son datos del producto. Se transmiten a Samsung para un diagnóstico y una evaluación adicionales.

Identificación de componentes del dispositivo: los datos relacionados con la identificación de componentes del dispositivo, como la versión de un firmware, se nos transmiten. Los datos relacionados con la identificación de componentes del dispositivo se utilizan para identificar dónde se está produciendo o se prevé que se produzca una falla del dispositivo.

Datos relacionados con la calidad: los datos relacionados con la calidad, como la calidad de la red, los datos de la CPU/GPU, la velocidad táctil o el tiempo de la batería, entre otros, se nos transmiten.

- Conjunto de datos de Samsung Device Care

Datos recopilados para el cuidado de dispositivos de PC:

Resúmenes de datos de productos

Como se señaló anteriormente, la variedad y el volumen de los datos que posee Samsung varían según el producto. Los siguientes resúmenes brindan una indicación de alto nivel del tipo de datos que encontrará dentro de cada conjunto de datos, lo que le brinda una guía sobre qué solicitar en su solicitud.

Teléfonos móviles / Tablet / Dispositivos portátiles

- Conjunto de datos de diagnóstico general

PC

- Conjunto de datos de Samsung Device Care

Electrodomésticos digitales

- *Conjunto de datos de SmartThings*

Datos de configuración y estado del producto (p. ej., estado de encendido/apagado, estado de conectividad, modo de funcionamiento, niveles de consumo de energía, etc.)

- *Conjunto de datos de diagnóstico general*

Productos VD (televisores y monitores)

Estado de encendido/apagado

Funcionamiento del producto (p. ej., cambiar el volumen, presionar el botón del control remoto, usar las funciones del televisor)

Estado e información de conectividad

Configuración del producto (p. ej., imagen, color, sonido, idioma, accesibilidad)

- *Conjunto de datos de diagnóstico general*

Resúmenes de datos de servicios relacionados

- *Datos de ubicación (si están habilitados)*

- *Conjunto de datos de SmartThings)*

Volúmenes de datos

El volumen de datos generado varía según el producto y el servicio relacionado y depende del uso. Si bien no es posible completar estimaciones detalladas para cada producto, a continuación hemos proporcionado algunos volúmenes aproximados estimados por usuario por día para dar a los usuarios una idea de la cantidad de datos que generan sus productos.

Datos de funcionamiento de electrodomésticos	700 Byte (en promedio en todos los tipos)
Datos de funcionamiento de producto	12.7KB
SmartThings	140 KB
Samsung Device Care (PC)	271 Byte
Samsung Health	5 MB
Datos de funcionamiento de productos móviles	1.8 KB
Datos de funcionamiento de dispositivos portátiles	0.1KB

La letra pequeña

Ninguno de los datos disponibles en el Portal EUDA contiene secretos comerciales de Samsung.

Al realizar una solicitud utilizando el Portal EUDA, puede especificar una única descarga de datos que cubra un período de su elección. El contrato para cada solicitud dura hasta que la

solicitud se cumple o se rescinde de acuerdo con los términos de la solicitud de acceso de la Ley de Datos.

Al compartir datos con un destinatario externo, puede optar por el acceso continuo. Sus datos se compartirán hasta que decida cancelar la solicitud. Su acuerdo con el destinatario externo puede tener una duración y disposiciones de rescisión separadas.

Cuando Samsung utiliza sus datos, esto se indica en el Aviso de privacidad de Samsung Electronics y en los términos y condiciones del servicio relacionado correspondiente, como SmartThings.

Si tiene alguna pregunta o necesita más ayuda con respecto al acceso a los datos o al uso del Portal de datos, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente. [Inserte el enlace a la página de atención al cliente correspondiente.]

Pago

Los usuarios pueden acceder a los datos sobre sus propios productos conectados y servicios relacionados de forma gratuita. Samsung puede imponer una tarifa a los destinatarios de datos de terceros que, como nuestros usuarios, comparten con ellos la información de sus productos conectados y servicios relacionados (es decir, para proporcionar su propio servicio relacionado). Como usuario final, no tendrá que pagar nada a Samsung por usar el Portal EUDA de Samsung.

El Portal EUDA de Samsung está diseñado para que todas las solicitudes se procesen de manera segura y transparente, cumpliendo con los principios de protección de datos y los derechos de los usuarios.

Otras formas de acceder a los datos del producto

Ciertos productos y servicios empresariales pueden ofrecer a los usuarios opciones adicionales de acceso y uso compartido de datos que van más allá de las proporcionadas por el Portal EUDA de Samsung. La información de ventas y las interfaces de servicio proporcionarán información sobre cómo funcionan estos sistemas.Privacidad

Preguntas frecuentes

¿Cómo puedo presentar una queja relacionada con el Portal EUDA o la Ley de Datos en general?

En primer lugar, puede ponerse en contacto con Samsung en [inserte el buzón de correo para consultas].

También tiene derecho a presentar una queja alegando la infracción de la Ley de Datos por parte de Samsung ante la 'autoridad competente' pertinente. Cada Estado miembro de la UE ha designado una o más autoridades competentes para que sean responsables de la aplicación de la Ley de Datos. Puede presentar una queja ante la autoridad competente pertinente en el Estado miembro de la UE de su residencia habitual, lugar de trabajo o establecimiento si considera que se han infringido sus derechos en virtud de la Ley de Datos.

Términos del Portal EUDA

Para solicitar el acceso a los datos de sus propios productos conectados o para compartirlos con terceros, primero debe aceptar los términos y condiciones del Portal EUDA [inserte el hipervínculo]. Estos términos se aplicarán a todos los tickets de solicitud que utilicen el Portal EUDA de Samsung.

También existen algunos términos de uso básicos y un aviso de privacidad para el propio Portal EUDA, que se establecen en el pie de página del Portal EUDA [inserte el hipervínculo].Términos de uso

Dirección de Samsung

129, Samsung-ro, Yeongtong-gu, Suwon-si, Gyeonggi-do, 16677, Corea

Apéndice

Uso e intercambio de datos por parte del Titular de los datos (Samsung)

Uso acordado de los Datos no personales por parte del Titular de los datos

El Titular de los datos se compromete a utilizar los Datos de carácter no personal únicamente para los fines acordados con el Usuario, a saber

(a) llevar a cabo cualquier acuerdo con el Usuario o actividades relacionadas con dicho acuerdo;

(b) prestar servicios de asistencia, garantía o similares o evaluar las reclamaciones del Usuario, del Titular de los datos o de terceros (por ejemplo, en relación con el mal funcionamiento del Producto) relacionadas con el Producto o el Servicio relacionado;

(d) mejorar el funcionamiento de cualquier Producto o Servicio Relacionado ofrecido por el Titular de los Datos;

(e) desarrollar nuevos productos o servicios, incluidas soluciones de inteligencia artificial (IA), por el Titular de los Datos, por terceros que actúen en nombre del Titular de los Datos (es decir, cuando el Titular de los Datos decida qué tareas se confiarán a dichos terceros y los beneficios de las mismas), en colaboración con otras partes o a través de empresas con fines especiales (como empresas conjuntas);

(f) agregar estos Datos a otros datos o la creación de datos derivados, para cualquier fin lícito, incluso con el objetivo de vender o poner a disposición de terceros dichos datos agregados o derivados, siempre que dichos datos no permitan identificar los datos específicos transmitidos al Titular de los datos desde el producto conectado ni permitan a un tercero derivar dichos datos del Conjunto de datos.

El uso de los Datos para los fines mencionados es necesario para el pleno disfrute del Producto y del Servicio relacionado por parte del Usuario, por ejemplo en lo que respecta al mantenimiento, el diagnóstico y la reparación, así como a la prestación de servicios de automatización, de supervisión del hogar inteligente y de funciones integradas en el Producto. Determinadas funciones del Producto requieren que el Titular de los datos posea los Datos para que la función esté disponible.

El Titular de los datos se compromete a no utilizar los Datos: para obtener información sobre la situación económica, los activos y los métodos de producción del Usuario, o sobre el uso del Producto o del Servicio relacionado por parte del Usuario de cualquier otra forma que pudiera socavar la posición comercial del Usuario en los mercados en los que opera. Ninguno de los usos de los Datos acordados en virtud de la cláusula 3.1.1 podrá interpretarse en el sentido de que incluye dicho uso de los Datos, y el Titular de los Datos se compromete a garantizar, por los medios organizativos y técnicos adecuados, que ningún tercero, dentro o fuera de la organización del Titular de los Datos, realice dicho uso de los Datos.

Uso de los datos por parte del usuario

Uso permitido e intercambio de datos

El Usuario podrá utilizar los Datos puestos a su disposición por el Titular de los Datos a petición suya para cualquier fin lícito y/o compartir los Datos libremente con sujeción a las limitaciones que figuran a continuación.

Uso no autorizado y puesta en común de los datos

El Usuario no podrá

(a) utilizar los Datos para desarrollar un producto conectado que compita con el Producto, ni compartir los Datos con un tercero con esa intención;

(b) utilizar los Datos para obtener información sobre la situación económica, los activos y los métodos de producción del fabricante del Producto o, en su caso, del Titular de los Datos;

(c) utilizar medios coercitivos para obtener acceso a los Datos o, con ese fin, abusar de las lagunas en la infraestructura técnica del Titular de los Datos que está diseñada para proteger los Datos;

(d) compartir los Datos con un tercero considerado como “gatekeeper” en virtud del artículo 3 del Reglamento (UE) 2022/1925;

(e) utilizar los Datos que reciben para cualquier fin que infrinja la legislación de la UE o la legislación nacional aplicable.

Puesta de los Datos a disposición de un Destinatario de Datos

Los Datos deberán ser puestos a disposición de un tercero designado por el Usuario (un 'Destinatario de los Datos') por el Titular de los Datos, de forma gratuita para el Usuario, previa solicitud presentada por el Usuario o una parte que actúe en su nombre. La solicitud podrá realizarse a través del Portal EUDA, del mismo modo que el propio Usuario solicita el acceso a los Datos.

El Titular de los Datos pondrá a disposición de un tercero los Datos que sean de carácter personal a raíz de una solicitud del Usuario, cuando éste no sea el interesado, únicamente cuando exista una base jurídica válida para la puesta a disposición de los datos de carácter

personal con arreglo al artículo 6 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y únicamente, en su caso, se cumplan las condiciones establecidas en el artículo 9 de dicho Reglamento y del artículo 5, apartado 3, de la Directiva 2002/58/CE (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas) .

A este respecto, cuando el Usuario no sea el interesado, deberá indicar al Titular de los datos, en cada solicitud presentada en virtud de la cláusula anterior, la base jurídica para el tratamiento en virtud del artículo 6 del Reglamento (UE) 2016/679 (y, en su caso, la excepción aplicable en virtud del artículo 9 de dicho Reglamento y del artículo 5, apartado 3, de la Directiva (UE)2002/58) sobre la que se solicita la puesta a disposición de los datos personales.

El Titular de los datos deberá ponerlos a disposición de un Destinatario de datos con, al menos, la misma calidad con la que se ponen a disposición del Titular de los datos y, en cualquier caso, en un formato completo, estructurado, de uso común y legible por máquina, de forma fácil y segura.

Cuando el Usuario presente una solicitud de este tipo, el Titular de los datos acordará con el Destinatario de los datos las modalidades de puesta a disposición de los datos en condiciones justas, razonables y no discriminatorias y de forma transparente, de conformidad con el Capítulo III y el Capítulo IV de la Ley de protección de datos.

El Usuario reconoce que una solicitud no puede beneficiar a un tercero considerado como “gatekeeper” en virtud del artículo 3 del Reglamento (UE) 2022/1925.