

## AVISO LEGAL, POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SITIO WEB

[www.serviall.com](http://www.serviall.com)

### GLOSARIO PREVIO

**Compañía o entidad aseguradora:** los usuarios registrados en nuestra web proceden de entidades, colectivos o compañías aseguradoras que ofrecen en sus servicios productos prestados por Serviall. Sólo los beneficiarios de estas compañías podrán registrarse como usuarios.

**Datos personales:** de conformidad con lo dispuesto en el **artículo 4 del Reglamento Europeo**, por datos personales entendemos : *toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona*

**Datos personales del registro:** datos personales solicitados y que son necesarios para cumplimentar el registro del usuario en el Sitio Web.

**Datos personales adicionales:** datos personales solicitados y recabados tras el registro y que son necesarios para solicitar la prestación de algunos de los servicios ofrecidos.

**Datos personales anteriormente disponibles:** datos personales del usuario disponibles anteriormente por formar parte de la cartera de clientes del colectivo o entidad aseguradora.

**Usuario:** beneficiario de las entidades aseguradoras que procede a su registro en el Sitio Web.

**Beneficiario:** cliente asegurado en las compañías, entidades o colectivos aseguradores que tiene contratado alguno de los servicios prestados por Serviall.

**Interesado:** beneficiario del grupo Serviall sobre el que se aplica la política de privacidad de datos personales.

**Tercero proveedor:** proveedores de servicios prestados por entidades colaboradoras Serviall que pueden llegar a tener acceso a lo datos aportados por el usuario.

**Servicios post mortem:** servicios jurídicos relacionados con el deceso de un beneficiario. En este caso, quien actúa en representación del interesado será un familiar del propio beneficiario que solicite los servicios.

**Canales de comunicación:** el usuario/beneficiario podrá comunicarse con Grupo Serviall tanto a través de los formularios de este sitio web, como a través de un chat online, emails o mediante llamada al Call Center.

### I. INFORMACIÓN GENERAL

En cumplimiento con el deber de información dispuesto en la **Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico (LSSI-CE) de 11 de julio**, se facilitan a continuación los siguientes datos de información general de este sitio web:

La titularidad de este Sitio Web o Aplicación Móvil (en adelante, Sitio Web o APP) la ostenta el **GRUPO SERVIALL**, conformado por las entidades mercantiles SERVIALL MULTISERVICIOS SA, provista de CIF: A-92362193 e inscrita en: Registro Mercantil de Málaga con los siguientes datos registrales: Tomo 3109, libro, 2022, folio 116, hoja MA-57812, Incrip. 8; y SERVICIOS DE SALUD Y SEGUNA OPINIÓN S.L, provista

de CIF B-93045995, inscrita en el Registro Mercantil de Málaga con los siguientes datos registrales Tomo 4737, libro 3645, folio 160, hoja MA-104494, Inscrip. 1. En adelante, se hará referencia al grupo como Serviall.

Los datos de contacto comunes el Grupo empresarial son:

**Dirección:** Avenida José Ortega y Gasset 160, 29006, Málaga

**Teléfono de contacto:** 952243461

**Email de contacto:** info@serviall.com

## II. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO

### **El objeto de las condiciones: el Sitio Web y Aplicación Móvil.**

El objeto de las presentes **Condiciones Generales de Uso** (en adelante, Condiciones) es regular el acceso y la utilización del Sitio Web y Aplicación Móvil de Serviall. A los efectos de las presentes Condiciones se entenderá como Sitio Web o Aplicación móvil: la apariencia externa de los interfaces de pantalla, tanto de forma estática como de forma dinámica, es decir, el árbol de navegación; y todos los elementos integrados tanto en los interfaces de pantalla como en el árbol de navegación (en adelante, Contenidos) y todos aquellos servicios o recursos en línea que en su caso ofrezca a los Usuarios (en adelante, Servicios).

Serviall se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del Sitio Web/ APP y de los Contenidos y Servicios que en él pudieran estar incorporados. El Usuario reconoce y acepta que en cualquier momento Serviall pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar cualquiera de estos elementos que se integran en el Sitio Web/ APP o el acceso a los mismos.

El acceso al Sitio Web/APP por el Usuario tiene carácter libre y, por regla general, es gratuito sin que el Usuario tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello, salvo en lo relativo al coste de conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso que hubiere contratado el Usuario.

La utilización de alguno de los Contenidos o Servicios del Sitio Web/APP podrá hacerse mediante la suscripción o registro previo del Usuario.

### **El Usuario**

Se entenderá como Usuario al beneficiario de los servicios ofrecidos por Serviall y que procede al registro en la web a través de su compañía aseguradora para acceder a la información relativa a los productos incluidos en su póliza, así como para la solicitud para la gestión o prestación de algunos de ellos.

El acceso, la navegación y uso del Sitio Web/APP, así como por los espacios habilitados para interactuar entre los Usuarios, y el Usuario y Serviall, como los comentarios y/o espacios de blogging, confiere la condición de Usuario, por lo que se aceptan, desde que se inicia la navegación por el Sitio Web/APP, todas las Condiciones aquí establecidas, así como sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la correspondiente normativa legal de obligado cumplimiento según el caso. Dada la relevancia de lo anterior, se recomienda al Usuario leerlas cada vez que visite el Sitio Web/APP.

El Sitio Web/APP de Serviall proporciona gran diversidad de información, servicios y datos. El Usuario asume su responsabilidad para realizar un uso correcto del Sitio Web. Esta responsabilidad se extenderá y el usuario se compromete a:

- Un uso de la información, Contenidos y/o Servicios y datos ofrecidos por Serviall sin que sea contrario a lo dispuesto por las presentes Condiciones, la Ley, la moral o el orden público, o que de cualquier otro modo puedan suponer lesión de los derechos de terceros o del mismo funcionamiento del Sitio Web.
- La veracidad y licitud de las informaciones aportadas por el Usuario en los formularios extendidos por Serviall para el acceso a ciertos Contenidos o Servicios ofrecidos por el Sitio Web. En todo caso, el Usuario notificará de forma inmediata a Serviall acerca de cualquier hecho que permita el uso indebido de la información registrada en dichos formularios, tales como, pero no sólo, el robo, extravío, o el acceso no autorizado a identificadores y/o contraseñas, con el fin de proceder a su inmediata cancelación.
- A no infringir nuestras normas básicas de contenido, por ejemplo, escribiendo comentarios falsos o difamatorios, compensando o buscando compensación por escribir o eliminar un comentario, así como solicitando información de menores, enviando pornografía, amenazando, acosando a otros, o fomentando el racismo o la discriminación.
- A no infringir algún derecho de terceros como derechos de autor, marca comercial, patente, secreto comercial, derecho de privacidad o cualquier otro derecho de propiedad intelectual. Ello comprenderá también cualquier actuación que suponga modificar, adaptar, apropiarse, reproducir, distribuir, traducir, crear trabajos derivados de la web o su contenido o adaptaciones de éste, así como mostrar públicamente, vender, comercializar o explotar de cualquier manera la web o su contenido.
- No intentar obtener acceso no autorizado a la web, cuentas de usuario, sistemas o redes informáticos conectados a la web mediante pirateo informático, extracción de contraseñas o cualquier otro medio.
- No utilizar la web o cualquier contenido de la web para transmitir cualquier virus, gusano, defecto, troyanos u otro elemento informático de naturaleza destructiva (de forma colectiva, "Virus").
- No utilizar la web para infringir la seguridad de cualquier red informática, crackear contraseñas o códigos de cifrado de seguridad; desestabilizar o interferir con la seguridad la web. Eliminar, evadir, inhabilitar, dañar o interferir con funciones de seguridad de la web, funciones que eviten o restrinjan el uso o la copia del contenido de la web o funciones que impongan limitaciones en el uso de esta.
- No enviar correos electrónicos basura, encuestas y otra mensajería masiva, tanto si es de naturaleza comercial o no.
- No registrar, procesar o extraer información sobre otros usuarios.
- De manera general, los usuarios se comprometen a no realizar conductas que:
  - contravengan, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico; o Induzcan;
  - inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, así como aquellas que inciten o promuevan actuaciones, actitudes o ideas discriminatorias por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición;
  - Incorporen mensajes delictivos, violentos, pornográficos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.
  - Induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico.
  - Se encuentren protegidas por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el usuario haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar.
  - Sean contrarias al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.
  - Constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal

Serviall se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren la ley, el respeto a la dignidad de la persona, que sean discriminatorios, xenófobos, racistas, pornográficos, spamming, que atenten contra la juventud o la infancia, el orden o la seguridad pública o que, a su juicio, no resultaran adecuados para su publicación.

En cualquier caso, Serviall no será responsable de las opiniones vertidas por los Usuarios a través de comentarios u otras herramientas de blogging o de participación que pueda haber. Serviall anima a sus usuarios a que nos hagan saber si creen que otro usuario ha infringido las presentes condiciones. En cualquier caso, Serviall se reserva el derecho a investigar y emprender las acciones apropiadas de forma unilateral.

Serviall se reserva el derecho de excluir, temporal o definitivamente a los usuarios por incumplimiento de cualquiera de las Condiciones Generales de Uso establecidos en el presente documento.

Los usuarios facultan a Serviall utilizar el contenido que éstos mismos faciliten a través de este Sitio Web; es decir, los usuarios conceden, sin exclusión alguna, todos los derechos, libres de regalías, de los contenidos generados por ellos en el Sitio Web, pudiéndose licenciar y sub-licenciar, transferir y asignar, así como facultando a Serviall a mostrarlo públicamente, darle nuevo formato, incorporarlo a anuncios y otros trabajos, crear trabajos derivados, promocionarlo, distribuirlo y permitir que otros hagan lo mismo en conexión con sus propios sitios web y otras plataformas multimedia. El usuario, por medio de las presentes Condiciones de Uso, renuncia de forma irrevocable a cualquier reclamación o reivindicación contra Serviall, de derechos morales o atribución con respecto al referido contenido.

Siempre en el respeto de la legislación vigente, este Sitio Web de Serviall se dirige a todas las personas, sin importar su edad, que puedan acceder y/o navegar por las páginas del Sitio Web.

El Sitio Web está dirigido principalmente a Usuarios residentes en España. Serviall no asegura que el Sitio Web cumpla con legislaciones de otros países, ya sea total o parcialmente. Si el Usuario reside o tiene su domiciliado en otro lugar y decide acceder y/o navegar en el Sitio Web lo hará bajo su propia responsabilidad, deberá asegurarse de que tal acceso y navegación cumple con la legislación local que le es aplicable, no asumiendo Serviall responsabilidad alguna que se pueda derivar de dicho acceso.

### **III. ACCESO Y NAVEGACIÓN EN EL SITIO WEB: EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS, RESPONSABILIDAD Y TERCEROS.**

Serviall no garantiza la continuidad, disponibilidad y utilidad del Sitio Web, ni de los Contenidos o Servicios. Serviall hará todo lo posible por el buen funcionamiento del Sitio Web, sin embargo, no se responsabiliza ni garantiza que el acceso a este Sitio Web no vaya a ser ininterrumpido o que esté libre de error.

Tampoco se responsabiliza o garantiza que el contenido o software al que pueda accederse a través de este Sitio Web, esté libre de error o cause un daño al sistema informático (software y hardware) del Usuario. En ningún caso Serviall será responsable por las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por el acceso, navegación y el uso del Sitio Web, incluyéndose, pero no limitándose, a los ocasionados a los sistemas informáticos o los provocados por la introducción de virus o malware.

Serviall tampoco se hace responsable de los daños que pudiesen ocasionarse a los usuarios por un uso inadecuado de este Sitio Web. En particular, no se hace responsable en modo alguno de las caídas, interrupciones, falta o defecto de las telecomunicaciones que pudiesen ocurrir.

Serviall no será responsable del uso que terceros hagan de la información publicada en el portal, ni tampoco de los daños sufridos o pérdidas económicas que, de forma directa o indirecta, produzcan o puedan producir perjuicios económicos, materiales o sobre datos, provocados por el uso de dicha información.

Por ello, Serviall rechaza cualquier responsabilidad sobre la información no elaborada directamente por esta parte, o que haya sido publicada de forma no autorizada por ella bajo su nombre, al igual que la responsabilidad que se derive de la mala utilización de los contenidos, así como se reserva el derecho a actualizarlos, eliminarlos, limitarlos o impedir el acceso a ellos, de manera temporal o definitiva.

Parte de la web puede albergar contenidos publicitarios o estar patrocinada. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión, no siendo Serviall responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

Serviall se reserva el derecho a realizar cambios en el sitio web sin previo aviso, al objeto de mantener actualizada su información, añadiendo, modificando, corrigiendo o eliminando los contenidos publicados o el diseño del portal. Para ello, podrá modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso, los servicios prestados o cualquier aspecto sustancial de la presente página, o las condiciones de operatividad, técnicas y de uso de los servicios prestados.

Igualmente, Serviall se reserva el derecho de modificar unilateralmente y sin preaviso, cualquiera de los términos y condiciones de las presentes Normas de uso, en los términos y condiciones que estime conveniente.

#### **IV. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

Respetando lo establecido en la legislación vigente, Serviall se compromete a adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias, según el nivel de seguridad adecuado al riesgo de los datos recogidos. En este apartado, enteraremos explicarle de forma clara y transparente, el tratamiento que daremos a sus datos personales aportados durante el uso de este Sitio Web o durante la solicitud de servicios de manera telefónica o por otros medios de comunicación, tales como, chat o email. Si tiene alguna duda, puede ponerse en contacto con nosotros en los diferentes canales de comunicación que ponemos a su disposición.

##### **¿Quiénes somos?**

Serviall es una entidad proveedora de servicios de intermediación en la rama sanitaria y jurídica, que presta estos servicios a su Compañía Aseguradora. En concreto, **GRUPO SERVIALL** está conformado por las entidades mercantiles SERVIALL MULTISERVICIOS SA, provista de CIF: A-92362193 y SERVICIOS DE SALUD Y SEGUNA OPINIÓN S.L, provista de CIF B-93045995. En adelante, se hará referencia al grupo como Serviall.

Grupo Serviall actuará tanto como responsable del tratamiento de los datos aportados durante el uso del Sitio Web/APP, y, en otras ocasiones, como Encargado del Tratamiento en la ejecución de los servicios solicitados, incluidos en su relación contractual con su Compañía Aseguradora, y de los cuales Grupo Serviall es proveedor de algunos de ellos, manteniendo una obligación contractual con su Compañía Aseguradora.

##### **Los datos de contacto comunes el Grupo empresarial son:**

- ⇒ **Dirección:** Avenida José Ortega y Gasset 160, 29006, Málaga
- ⇒ **Teléfono de contacto:** 95224346
- ⇒ **Email de contacto:** [info@serviall.com](mailto:info@serviall.com)
- ⇒ **Delegado de Protección de Datos:**  
Dirección: Avenida José Ortega y Gasset 160, 29006, Málaga  
E-mail: [protecciondedatos@serviall.com](mailto:protecciondedatos@serviall.com)

El Delegado de Protección de Datos (DPD, o DPO por sus siglas en inglés) es el encargado de velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos a la cual se encuentra sujeta Serviall.

## Leyes que incorpora esta política de privacidad

Esta política de privacidad está adaptada a la normativa española y europea vigente en materia de protección de datos personales en internet. En concreto, la misma respeta las siguientes normas:

- El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD).
- La Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, y aquellos reglamentos que la desarrollen en un futuro.
- La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE).

## Registro de Datos de Carácter Personal

Los datos personales recabados por Serviall y que pertenecen a los Usuarios o Beneficiarios de los servicios, son recopilados mediante los formularios extendidos en su sitio web o bien recopilados durante la gestión de algún servicio mediante otro canal de comunicación, han sido introducidos en un fichero y Registro de Actividades bajo la responsabilidad del responsable del tratamiento, con la finalidad de poder facilitar, agilizar y cumplir los compromisos establecidos entre Serviall y el Usuario/beneficiario, así como para el mantenimiento de la relación que se establezca durante la prestación de los servicios.

### Origen de los datos

- **Datos personales del registro o solicitud de servicios:** datos personales solicitados y que son necesarios para cumplimentar el registro del usuario en el Sitio Web o para la solicitud de servicios del beneficiario por otro canal de comunicación. Estos serán facilitados por el propio interesado.
- **Datos personales adicionales:** datos personales solicitados y recabados tras el registro y que son necesarios para solicitar la prestación de algunos de los servicios ofrecidos. Estos serán facilitados por el propio interesado a través de cualquier canal de comunicación. En caso de servicios post mortem, serán aportados por un familiar representante del beneficiario.
- **Datos personales anteriormente disponibles:** datos personales del interesado disponibles anteriormente por formar parte de la cartera de clientes del colectivo o entidad aseguradora con la que mantiene una relación contractual. Estos serán facilitados por la entidad o compañía aseguradora del usuario/beneficiario, y en ellos Grupo Serviall actúa como encargado de tratamiento.

## Principios aplicables al tratamiento de los datos personales

El tratamiento de los datos personales del interesado se someterá a los siguientes principios recogidos en el **artículo 5 del RGPD**:

- Principio de licitud, lealtad y transparencia: se requerirá en todo momento el consentimiento del Usuario previa información completamente transparente de los fines para los cuales se recogen los datos personales.
- Principio de limitación de la finalidad: los datos personales serán recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos.
- Principio de minimización de datos: los datos personales recogidos serán únicamente los estrictamente necesarios en relación con los fines para los que son tratados.
- Principio de exactitud: los datos personales deben ser exactos y estar siempre actualizados.
- Principio de limitación del plazo de conservación: los datos personales solo serán mantenidos de forma que se permita la identificación del Usuario durante el tiempo necesario para los fines de su tratamiento.

- Principio de integridad y confidencialidad: los datos personales serán tratados de manera que se garantice su seguridad y confidencialidad.
- Principio de responsabilidad proactiva: el Responsable del tratamiento será responsable de asegurar que los principios anteriores se cumplen.

### **Categorías de datos personales**

Las categorías de datos que se tratan del Usuario/Beneficiario pueden incluir tantos **datos identificativos** (nombre, apellido o D.N.I) como **datos de contacto** (teléfono y/correo electrónico). Para la solicitud de gestión o prestación de servicios concretos, se podrán recabar algunos datos adicionales requeridos para su gestión y que pueden llegar a incluir datos de categorías especiales de datos personales en el sentido del **artículo 9 del RGPD**.

*Se entienden como categorías especiales de datos personales aquellos que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o de la orientación sexual de una persona física.*

De esta categoría, podemos llegar a recabar únicamente **datos relativos a la salud**, en cuanto se puede indicar durante la gestión de un servicio para acceso a alguna especialidad médica o cuestionario de orientación médica, según el tipo de servicio solicitado, y cuyo tratamiento será exclusivamente el de la gestión de los servicios solicitados por el propio beneficiario/usuario.

### **Base legal para el tratamiento de los datos personales: legitimación.**

- En caso de **datos ya disponibles anteriormente y que hayan sido aportados por su Compañía Aseguradora**, la legitimación es el cumplimiento a nuestras obligaciones contractuales en la ejecución del contrato suscrito entre usted y su compañía aseguradora, en el que nosotros actuamos como encargado del tratamiento.
- En caso de **datos personales nuevos recopilados por Serviall para la gestión de servicios y comunicaciones relacionados con los mismos**, la base legitimadora será el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales en los servicios solicitados por usted y que son prestados por Serviall en base al contrato de seguros entre usted y su compañía aseguradora, en el que nosotros actuamos como encargado del tratamiento.
- Cuando se trate de **servicios post mortem**, los datos personales aportados podrán ser del beneficiario fallecido y del familiar del contacto, y la base de legitimación será la del consentimiento del representante legal del fallecido.
- Para los **datos recabados durante el registro y/o la solicitud de algunos de los canales de comunicación y que puedan ser usados para comunicaciones comerciales** de Grupo Serviall o su Compañía Aseguradora, la base legitimadora será su consentimiento prestado mediante aceptación de las condiciones en el sitio web, o en cualquier otro canal de comunicación.

**El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento.** Será tan fácil retirar el consentimiento como darlo. Como regla general, la retirada del consentimiento no condicionará el uso del Sitio Web/APP pero si el acceso a la extranet de clientes que permite solicitar y gestionar los servicios ofrecidos. Puede retirar su consentimiento mediante email en los métodos de contacto previstos.

En las ocasiones en las que el interesado deba facilitar sus datos a través de algún canal de comunicación, se le informará en caso de que la cumplimentación de alguno de ellos sea obligatoria debido a que los mismos sean imprescindibles para el correcto desarrollo de la operación realizada.

### **Fines del tratamiento a que se destinan los datos personales**

- Gestionar y prestar los servicios solicitados o contratados con su Compañía aseguradora: estos datos personales son recabados y gestionados por Serviall con la finalidad de poder facilitar, agilizar y cumplir los compromisos establecidos el interesado y Serviall, bien sea durante el mantenimiento de la relación comercial con su Compañía Aseguradora, o para atender una solicitud de servicio solicitada directamente por el interesado, todo ello siempre en cumplimiento de la relación de la prestación de servicios entre Serviall y la entidad o colectivo asegurador al que pertenezca el interesado/beneficiario.
- Comunicaciones relacionadas con la relación comercial: igualmente, los datos recabados podrán ser utilizados para el envío de información comercial relacionada con los servicios, anteriores o nuevos que sean incluidos en su póliza con la entidad aseguradora y que sean prestados por Serviall, así como para las notificaciones relacionadas con la modificación de condiciones de uso web o políticas de privacidad.
- Informes estadísticos o de marketing: los datos proporcionados en el podrán ser utilizados con una finalidad comercial de personalización, operativa y estadística, y actividades propias del objeto social de Serviall o de su Compañía Aseguradora, así como para la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing para adecuar el Contenido ofertado al Usuario/beneficiario, así como mejorar la calidad, funcionamiento y navegación por el Sitio Web/APP o de los servicios ofrecidos por su Grupo Serviall o su Compañía Aseguradora.
- Comunicaciones comerciales: En ocasiones, se podrán realizar tratamientos de estos datos personales con fines comerciales, estudios de mercado, estadísticas, encuestas de satisfacción o calidad, y otro tipo de comunicaciones comerciales, relacionados con servicios o productos ofrecidos o que se puedan llegar a ofrecer por el Grupo Serviall o por su Compañía Aseguradora.
- Pueden existir situaciones en las que, con fines de prestación del servicio, comerciales o de otro tipo, necesitemos elaborar perfiles de información sobre usted, sin usar fuentes externas. Un ejemplo pudiera ser la utilización de su historial de navegación o de solicitud de servicios para que Serviall o su Compañía Aseguradora pueda ofrecerle productos o servicios adaptados a sus gustos o necesidades, salvo que se indique lo contrario o el usuario se oponga o revoque su consentimiento de conformidad a lo previsto en el apartado de derechos.
- Para gestionar su registro: el Sitio Web/APP mantiene una parte sólo accesible a los beneficiarios que tienen servicios contratados de Serviall y que requiere de registro previo. La finalidad de este tratamiento es el de identificación del beneficiario que acceda al sitio web/APP para comprobar que forma parte de la cartera en la compañía aseguradora y pueda gestionar y solicitar los servicios.

### **Períodos de conservación de los datos personales**

Los datos personales solo serán retenidos durante el tiempo mínimo necesario para los fines de su tratamiento o prestación del servicio y, en todo caso, hasta que el interesado solicite su supresión, manteniéndose conservado aquellos que durante el plazo legal convenido, deban conservarse para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o administrativas.

### **Destinatarios de los datos personales y comunicaciones a terceros**

Los datos personales del interesado aportados en el sitio web o en cualquier otro canal de comunicación, podrán ser compartidos con terceros. En cualquier caso, los datos personales tratados y recopilados serán comunicados y compartidos con su Compañía Aseguradora para las finalidades previstas.

Además, estos pueden ser algunos de los terceros habituales que pueden tener acceso a sus datos personales, como proveedores de los servicios solicitados u ofrecidos:

- Los terceros proveedores que puede llegar a tener acceso a los datos aportados serán, como se ha indicado, especificados en cada caso. No obstante, recogemos una lista de proveedores habituales:

- Medical Service Care, S.L, con CIF: B93360733, proveedor de los servicios de orientación médica y análisis del historial médico en la nube.
  - Dertosalud, con CIF B43981257, proveedor de los servicios financieros relacionados con el cobro o pago de servicios que así se requieran.
  - MAILAN ABOGADOS S.L, con CIF B93422202, proveedor de servicios jurídicos.
- Bancos o entidades financieras, para llevar a cabo pago o cobro de servicios que lo requieran.
  - Centros médicos o clínicas, a los cuales se solicite la gestión de una cita médica o servicio de la asistencia sanitaria. Dada la extensión de la red de centros médicos concertados, los datos del proveedor sanitario podrán ser aportados al interesado cuando realice la solicitud del servicio.
  - Despachos de abogados de la zona geográfica, cuando se solicite cita presencial para asistencia jurídica. Dada la extensión de la red de despachos de abogados concertados, los datos del proveedor jurídico podrán ser aportados al interesado cuando realice la solicitud del servicio.
  - Servicios de correos y mensajería para el envío de documentación solicitada, renovación de tarjetas u otro tipo de comunicaciones postales.
  - Cuerpos y fuerzas de seguridad del estado como consecuencia de algún requerimiento judicial y/o legal.
  - Jueces y Tribunales, en cumplimiento de requerimientos, obligaciones legales o en el marco de un procedimiento judicial.

### **Datos personales de menores de edad**

Respetando lo establecido en los **artículos 8 del RGPD y 13 del RDLOPD**, solo los mayores de 14 años podrán otorgar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales de forma lícita a Serviall. Si se trata de un menor de 14 años, será necesario el consentimiento de los padres o tutores para el tratamiento, y este solo se considerará lícito en la medida en la que los mismos lo hayan autorizado.

### **Transferencias internacionales**

En caso de solicitud de Segunda Opinión Médica Internacional, los datos aportados podrán ser comunicados al proveedor médico internacional que corresponda según el caso. Al tratarse de un servicio de **segunda opinión médica internacional**, el centro médico u hospital elegido por el interesado que prestará la asistencia y que recibirá los datos personales tratados, podrá encontrarse fuera del escudo de protección de la UE y no contar con las garantías adecuadas para la protección de sus datos personales según la Comisión Europea.

No obstante, de conformidad al Reglamento Europeo General en materia Protección de Datos, en Grupo Serviall exigimos que todos nuestros centros médicos y hospitales cuenten con un mínimo de protección para los derechos de nuestros beneficiarios y que deberán cumplir en base a sus obligaciones contractuales.

De conformidad a los artículos 46 y 49 de este Reglamento, esta transferencia internacional deberá ser autorizada por el interesado solicitante del servicio, por lo que la base legal será el consentimiento y su finalidad la de ejecución del servicio solicitado, según relación contractual previa entre Grupo Serviall y la compañía aseguradora del interesado.

### **Secreto y seguridad de los datos personales**

Serviall se compromete a adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias, y a exigir la adopción de dichas medidas por sus proveedores, según el nivel de seguridad adecuado al riesgo de los datos recogidos, de forma que se garantice la seguridad de los datos de carácter personal y

se evite la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

Sin embargo, debido a que Serviall no puede garantizar la inexpugnabilidad de internet ni la ausencia total de hackers u otros que accedan de modo fraudulento a los datos personales, se compromete a comunicar al Usuario o interesado sin dilación indebida cuando ocurra una violación de la seguridad de los datos personales que sea probable que entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

Siguiendo lo establecido en el **artículo 4 del RGPD**, se entiende por violación de la seguridad de los datos personales toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

Los datos personales serán tratados como confidenciales por Serviall y los terceros proveedores que puedan tener acceso, quien se compromete a informar de y a garantizar por medio de una obligación legal o contractual que dicha confidencialidad sea respetada por sus empleados, asociados, y toda persona a la cual le haga accesible la información.

### **Derechos derivados del tratamiento de los datos personales**

El Interesado y/o usuario tiene sobre Serviall y podrá, por tanto, ejercer frente al Responsable del tratamiento los siguientes derechos reconocidos en el RGPD:

- *Derecho de acceso*: es tu derecho a obtener confirmación de si Serviall está tratando o no sus datos personales y, en caso afirmativo, obtener información sobre sus datos concretos de carácter personal y del tratamiento que Serviall haya realizado o realice, así como, entre otra, de la información disponible sobre el origen de dichos datos y los destinatarios de las comunicaciones realizadas o previstas de los mismos.
- *Derecho de rectificación*: Es tu derecho a que se modifiquen sus datos personales que resulten ser inexactos o, teniendo en cuenta los fines del tratamiento, incompletos.
- *Derecho de supresión ("el derecho al olvido")* : es tu derecho, siempre que la legislación vigente no establezca lo contrario, a obtener la supresión de tus datos personales cuando estos ya no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recogidos o tratados; hayas retirado su consentimiento al tratamiento y este no cuente con otra base legal; te hayas opuesto al tratamiento y no exista otro motivo legítimo para continuar con el mismo; los datos personales hayan sido tratados ilícitamente; los datos personales deban suprimirse en cumplimiento de una obligación legal; o los datos personales hayan sido obtenidos producto de una oferta directa de servicios de la sociedad de la información a un menor de 14 años.
- *Derecho a la limitación del tratamiento*: es tu derecho a limitar el tratamiento de tus datos personales. Tienes derecho a obtener la limitación del tratamiento cuando impugne la exactitud de sus datos personales; el tratamiento sea ilícito; cuando creas que Serviall ya no necesite los datos personales o cuando te hayas opuesto al tratamiento.
- *Derecho a la portabilidad de los datos*: En caso de que el tratamiento se efectúe por medios automatizados, tendrás derecho a recibir de Serviall tus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento. Siempre que sea técnicamente posible, Serviall transmitirá directamente los datos a ese otro responsable.

- *Derecho de oposición*: es tu derecho a que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal o se cese el tratamiento de estos por parte de Serviall. La retirada del consentimiento no afectará, en todo caso, al tratamiento previo realizado antes de su retirada.
- *Derecho a no ser a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles*: es tu derecho a no ser objeto de una decisión individualizada basada únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos personales, incluida la elaboración de perfiles, existente salvo que la legislación vigente establezca lo contrario. Podrá solicitar expresamente este derecho.

Así pues, podrás ejercitar tus derechos mediante comunicación escrita dirigida a Serviall y con la referencia "RGPD-www.serviall.com", especificando:

- Nombre, apellidos del Usuario y copia del DNI. En los casos en que se admita la representación, será también necesaria la identificación por el mismo medio de la persona que representa al Usuario, así como el documento acreditativo de la representación.
- Petición con los motivos específicos de la solicitud o información a la que se quiere acceder.
- Domicilio a efecto de notificaciones.
- Fecha y firma del solicitante.
- Todo documento que acredite la petición que formula.

Esta solicitud y todo otro documento adjunto podrá enviarse a la siguiente dirección y/o correo electrónico:

- ⇒ Dirección postal: Avenida José Ortega y Gasset 160, 29006, Málaga
- ⇒ Correo electrónico: [protecciondedatos@serviall.com](mailto:protecciondedatos@serviall.com)

### **Enlaces a sitios web de terceros**

El Sitio Web/APP puede incluir hipervínculos o enlaces que permiten acceder a páginas web de terceros distintos de Serviall, y que por tanto no son operados por Serviall. Los titulares de dichos sitios web dispondrán de sus propias políticas de protección de datos, siendo ellos mismos, en cada caso, responsables de sus propios ficheros y de sus propias prácticas de privacidad.

### **Reclamaciones ante la autoridad de control**

En caso de que el Usuario considere que existe un problema o infracción de la normativa vigente en la forma en la que se están tratando sus datos personales, tendrá derecho a la tutela judicial efectiva y a presentar una reclamación ante una autoridad de control, en particular, en el Estado en el que tenga su residencia habitual, lugar de trabajo o lugar de la supuesta infracción. En el caso de España, la autoridad de control es la Agencia Española de Protección de Datos (<http://www.agpd.es>).

### **Aceptación y cambios en esta política de privacidad**

Es necesario que el Usuario haya leído y esté conforme con las condiciones sobre la protección de datos de carácter personal contenidas en esta Política de Privacidad, así como que acepte el tratamiento de sus datos personales para que Serviall y los terceros proveedores pueda proceder al mismo en la forma, durante los plazos y para las finalidades indicadas. Tanto el uso del Sitio Web/APP como la solicitud o gestión de servicios por otros canales de comunicación, implicará la aceptación de la Política de Privacidad de este.

Serviall se reserva el derecho a modificar su Política de Privacidad, de acuerdo con su propio criterio, o motivado por un cambio legislativo, jurisprudencial o doctrinal de la Agencia Española de Protección de Datos. Los cambios o actualizaciones de esta Política de Privacidad serán notificados de forma explícita al Usuario.

## V. POLÍTICA DE COOKIES

El acceso a este Sitio Web/APP puede implicar la utilización de cookies. Las cookies son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada Usuario —en los distintos dispositivos que pueda utilizar para navegar— para que el servidor recuerde cierta información que posterior y únicamente el servidor que la implementó leerá. Las cookies facilitan la navegación, la hacen más amigable, y no dañan el dispositivo de navegación.

Las cookies son procedimientos automáticos de recogida de información relativa a las preferencias determinadas por el Usuario durante su visita al Sitio Web/APP con el fin de reconocerlo como Usuario, y personalizar su experiencia y el uso del Sitio Web/APP, y pueden también, por ejemplo, ayudar a identificar y resolver errores.

La información recabada a través de las cookies puede incluir la fecha y hora de visitas al Sitio Web/APP, las páginas visionadas, el tiempo que ha estado en el Sitio Web y los sitios visitados justo antes y después del mismo. Sin embargo, ninguna cookie permite que esta misma pueda contactarse con el número de teléfono del Usuario o con cualquier otro medio de contacto personal. Ninguna cookie puede extraer información del disco duro del Usuario o robar información personal. La única manera de que la información privada del Usuario forme parte del archivo Cookie es que el usuario dé personalmente esa información al servidor.

Las cookies que permiten identificar a una persona se consideran datos personales. Por tanto, a las mismas les será de aplicación la Política de Privacidad anteriormente descrita. En este sentido, para la utilización de las mismas será necesario el consentimiento del Usuario. Este consentimiento será comunicado, en base a una elección auténtica, ofrecido mediante una decisión afirmativa y positiva, antes del tratamiento inicial, removible y documentado.

### **Cookies propias**

Son aquellas cookies que son enviadas al ordenador o dispositivo del Usuario y gestionadas exclusivamente por Serviall para el mejor funcionamiento del Sitio Web/APP. La información que se recaba se emplea para mejorar la calidad del Sitio Web y su Contenido y su experiencia como Usuario. Estas cookies permiten reconocer al Usuario como visitante recurrente del Sitio Web/APP y adaptar el contenido para ofrecerle contenidos que se ajusten a sus preferencias:

- Cookie-compliance (verifica si aceptaste el uso de las cookies).
- Idioma (comprueba el idioma actual).
- PHPSESSID o cookie de sesión.

### **Cookies de terceros**

Son cookies utilizadas y gestionadas por entidades externas que proporcionan a Serviall servicios solicitados por este mismo para mejorar el Sitio Web/APP y la experiencia del usuario al navegar en el Sitio Web/APP. Los principales objetivos para los que se utilizan cookies de terceros son la obtención de estadísticas de accesos y analizar la información de la navegación, es decir, cómo interactúa el Usuario con el Sitio Web/APP.

La información que se obtiene se refiere, por ejemplo, al número de páginas visitadas, el idioma, el lugar a la que la dirección IP desde el que accede el Usuario, el número de Usuarios que acceden, la frecuencia y reincidencia de las visitas, el tiempo de visita, el navegador que usan, el operador o tipo de dispositivo desde el que se realiza la visita. Esta información se utiliza para mejorar el Sitio Web/APP, y detectar nuevas necesidades para ofrecer a los Usuarios un Contenido y/o servicio de óptima calidad. En todo caso, la información se recopila de forma anónima y se elaboran informes de tendencias del Sitio Web/APP sin identificar a usuarios individuales.

Puede obtener más información sobre las cookies, la información sobre la privacidad, o consultar la descripción del tipo de cookies que se utiliza, sus principales características, periodo de expiración, etc. en el siguiente enlace:

Google Analytics: <https://developers.google.com/analytics/devguides/collection/gajs/cookie-usage>

La entidad encargada del suministro de cookies podrá ceder esta información a terceros, siempre y cuando lo exija la ley o sea un tercero el que procese esta información para dichas entidades.

### **Cookies de redes sociales**

Serviall incorpora plugins de redes sociales, que permiten acceder a las mismas a partir del Sitio Web/APP. Por esta razón, las cookies de redes sociales pueden almacenarse en el navegador del Usuario. Los titulares de dichas redes sociales disponen de sus propias políticas de protección de datos y de cookies, siendo ellos mismos, en cada caso, responsables de sus propios ficheros y de sus propias prácticas de privacidad. El Usuario debe referirse a las mismas para informarse acerca de dichas cookies y, en su caso, del tratamiento de sus datos personales. Únicamente a título informativo se indican a continuación los enlaces en los que se pueden consultar dichas políticas de privacidad y/o de cookies:

Facebook: <https://www.facebook.com/policias/cookies/>

Twitter: <https://twitter.com/es/privacy>

Instagram: <https://help.instagram.com/1896641480634370?ref=ig>

Youtube: <https://policias.google.com/privacy?hl=es-419&gl=mx>

Google+: <https://policias.google.com/technologies/cookies?hl=es>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/legal/cookie-policy?trk=hp-cookies>

### **Deshabilitar, rechazar y eliminar cookies**

El Usuario puede deshabilitar, rechazar y eliminar las cookies —total o parcialmente— instaladas en su dispositivo mediante la configuración de su navegador (entre los que se encuentran, por ejemplo, Chrome, Firefox, Safari, Explorer). En este sentido, los procedimientos para rechazar y eliminar las cookies pueden diferir de un navegador de Internet a otro. En consecuencia, el Usuario debe acudir a las instrucciones facilitadas por el propio navegador de Internet que esté utilizando. En el supuesto de que rechace el uso de cookies —total o parcialmente— podrá seguir usando el Sitio Web/APP, si bien podrá tener limitada la utilización de algunas de las prestaciones del mismo.

### **Cambios en la Política de Cookies**

Es posible que la Política de Cookies del Sitio Web cambie o se actualice, por ello es recomendable que el Usuario revise esta política cada vez que acceda al Sitio Web/APP con el objetivo de estar adecuadamente informado sobre cómo y para qué usamos las cookies.

## **VI. POLÍTICA DE ENLACES**

Se informa que el Sitio Web/APP de Serviall pone o puede poner a disposición de los Usuarios medios de enlace (como, entre otros, links, banners, botones), directorios y motores de búsqueda que permiten a los Usuarios acceder a sitios web pertenecientes y/o gestionados por terceros.

La instalación de estos enlaces, directorios y motores de búsqueda en el Sitio Web tiene por objeto facilitar a los Usuarios la búsqueda de y acceso a la información disponible en Internet, sin que pueda considerarse una sugerencia, recomendación o invitación para la visita de estos.

Serviall no ofrece ni comercializa por sí ni por medio de terceros los productos y/o servicios disponibles en dichos sitios enlazados. Asimismo, tampoco garantizará la disponibilidad técnica, exactitud, veracidad, validez o legalidad de sitios ajenos a su propiedad a los que se pueda acceder por medio de los enlaces.

Serviall en ningún caso revisará o controlará el contenido de otros sitios web, así como tampoco aprueba, examina ni hace propios los productos y servicios, contenidos, archivos y cualquier otro material existente en los referidos sitios enlazados.

Serviall no asume ninguna responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran producirse por el acceso, uso, calidad o licitud de los contenidos, comunicaciones, opiniones, productos y servicios de los sitios web no gestionados por Serviall y que sean enlazados en este Sitio Web.

El Usuario o tercero que realice un hipervínculo desde una página web de otro, distinto, sitio web al Sitio Web/APP de Serviall deberá saber que:

No se permite la reproducción —total o parcialmente— de ninguno de los Contenidos y/o Servicios del Sitio Web/APP sin autorización expresa de Serviall.

No se permite tampoco ninguna manifestación falsa, inexacta o incorrecta sobre el Sitio Web/APP de Serviall, ni sobre los Contenidos y/o Servicios de este.

A excepción del hipervínculo, el sitio web en el que se establezca dicho hiperenlace no contendrá ningún elemento de este Sitio Web/APP protegido como propiedad intelectual por el ordenamiento jurídico español, salvo autorización expresa de Serviall.

El establecimiento del hipervínculo no implicará la existencia de relaciones entre Serviall y el titular del sitio web desde el cual se realice, ni el conocimiento y aceptación de Serviall de los contenidos, servicios y/o actividades ofrecidas en dicho sitio web, y viceversa

El titular de la página que ofrece el enlace deberá actuar de buena fe y no pretenderá afectar negativamente a la reputación o buen nombre de Serviall.

## **VII. PROPIEDAD INTELECTUAL Y REPRODUCCIÓN DE CONTENIDOS**

Serviall por sí o como parte cesionaria, es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial del Sitio Web/APP, así como de los elementos contenidos en el mismo (a título enunciativo y no exhaustivo: nombres comerciales, diseños, código de programación, imágenes, sonido, audio, vídeo, software o textos, marcas o logotipos, combinaciones de colores, estructura y diseño, selección de materiales usados, programas de ordenador necesarios para su funcionamiento, acceso y uso, etc.). Serán, por consiguiente, obras protegidas como propiedad intelectual por el ordenamiento jurídico español, siéndoles aplicables tanto la normativa española y comunitaria en este campo, como los tratados internacionales relativos a la materia y suscritos por España.

Quedan, por tanto, todos los derechos reservados. En virtud de lo dispuesto en la Ley de Propiedad Intelectual, quedan expresamente prohibidas la reproducción, la distribución y la comunicación pública, incluida su modalidad de puesta a disposición de la totalidad o parte de los contenidos de esta página web con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización de Serviall.

El usuario se obliga a usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de Serviall o de sus titulares incorporados a los contenidos, así como a los dispositivos

técnicos de protección o cualesquiera mecanismos de información que pudieren incluirse en los contenidos.

Asimismo, el usuario se abstendrá de emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del Sitio Web para remitir publicidad, comunicaciones con fines comerciales, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad, así como a abstenerse de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.

El Usuario se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de Serviall. En caso de que el Usuario o tercero considere que cualquiera de los Contenidos del Sitio Web/APP suponga una violación de los derechos de protección de la propiedad intelectual, deberá comunicarlo inmediatamente a Serviall a través de los datos de contacto del apartado de INFORMACIÓN GENERAL de este Aviso Legal y Condiciones Generales de Uso.

Se prohíbe la reproducción total o parcial de los contenidos publicados en el portal.

#### **VIII. SALVAGUARDA, ACCIONES LEGALES, LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Serviall se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida del Sitio Web/APP y Contenidos, o por el incumplimiento de las presentes Condiciones.

Si una de las estipulaciones de las presentes estipulaciones o condiciones de uso fuera declarada nula o inoperante, el resto de las Condiciones se mantendrán en los términos acordados.

La relación entre el Usuario y Serviall se regirá por la normativa vigente y de aplicación en el territorio español. De surgir cualquier controversia en relación con la interpretación y/o a la aplicación de estas Condiciones las partes someterán sus conflictos a la jurisdicción ordinaria sometiéndose a los jueces y tribunales de Málaga.

Ultima modificación: Octubre de 2021.