

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Le pedimos que lea con atención la presente Política de Privacidad, en la que se describe el uso que hacemos de los datos que usted nos facilita, de acuerdo siempre a lo exigido en el **REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 (RGPD)**, en la **ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales** y resto de normativa concordante que pueda ser de aplicación. Nuestro objetivo es la transparencia en la información facilitada para su adecuada comprensión por usted como usuario. No obstante, si después de leerla le queda algún tipo de duda siempre puede dirigirse a nosotros a través de cualquiera de los canales de comunicación puestos a su disposición y se la aclararemos.

I.-RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Datos de contacto del responsable: **SERVICIOS DE MEDIACION, S.L.** (en adelante el **Responsable del Tratamiento o simplemente el Responsable**), con CIF B25917360 y dirección sita en Calle Mariano Barbacid, nº 4 - CP 28660 Boadilla del Monte (MADRID).

Datos de contacto en Protección de Datos: puede contactar en la dirección postal antes señalada y/o a través de correo electrónico rgpd@serviciomediacion.com.

II.- PRINCIPIOS CONFORME AL REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS

Nos comprometemos a tratar los datos personales (en adelante los “*datos*”) facilitados conforme a los siguientes principios recogidos en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD):

- **Legalidad:** solo recopilaremos sus Datos personales para fines específicos, explícitos y legítimos, y no procesaremos sus datos personales de manera incompatible con los mencionados propósitos.
- **Licitud:** conforme al artículo 6 del Reglamento General de Protección de Datos sus datos personales serán gestionados siempre que usted manifieste su consentimiento expreso para el tratamiento de dichos datos como forma de externalización de su voluntad y consentimiento libre e informado. Sus datos personales podrán ser necesarios para formalizar un contrato, acuerdo o servicio, en el que el interesado es parte, para dar cumplimiento a obligaciones legales, para proteger intereses vitales del interesado y otra persona física, para cumplir con una misión de interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento o que satisfaga los intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento cuando estos no vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado ni la protección de datos personales del interesado.
- **Lealtad y transparencia:** conforme al artículo 5 del Reglamento General de Protección de Datos como manifestación de la transparencia y que prueba de ellos es que se informa al interesado de la existencia de la operación de tratamiento y sus fines.
- **Minimización de datos:** limitamos la recogida de datos de carácter personal a lo estrictamente relevante y necesario para los fines para los que se han recopilado.
- **Limitación de la Finalidad:** solo recogeremos sus datos personales para fines específicos, explícitos y legítimos, y que mantenemos en la forma de procesarlos.

- Precisión: mantendremos sus datos personales exactos y actualizados.
- Seguridad de los Datos: aplicamos las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar el nivel adecuado de seguridad atendiendo a los riesgos y naturaleza de los datos con la finalidad de prevenir que estos sean divulgados o que personal no autorizado acceda a estos, o ante cualquier pérdida o alteración. En definitiva, cualquier forma de tratamiento ilícito.
- Cualquier persona que, habiendo generado su consentimiento para la recogida de datos, desee solicitar cualquier gestión sobre el tratamiento, se le reconoce y podrá ejercer: el derecho de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y de no ser objeto de decisiones individualizadas. Su ejercicio será gratuito y dicha solicitud se corregirá en el plazo de un mes a prorrogar por otros dos meses atendiendo a circunstancias excepcionales como, por ejemplo, el número de solicitudes, complejidad, u otras de naturaleza similar.
- Principio de limitación del plazo de conservación: los datos serán mantenidos durante el tiempo necesario y para los fines del tratamiento sin dilaciones indebidas, y durante la cual, la propia de los usuarios y clientes estará a disposición de estos cuando la soliciten.

III.-CONSENTIMIENTO DEL USUARIO:

La cumplimentación de cualquiera de nuestros formularios de contacto, previa aceptación de la presente Política de Privacidad supone el consentimiento inequívoco, por parte del usuario, al tratamiento automatizado de los datos de acuerdo con las condiciones de privacidad de la Web.

También se entenderá otorgado el consentimiento en caso de que el usuario escriba directamente a través de otros canales puestos a su disposición en el sitio web, teniendo la consideración de acto claro y afirmativo en lo que respecta a dicho consentimiento.

Los datos recabados en cada caso son los mínimos imprescindibles para poder dar respuesta a una solicitud de información o concertar una sesión informativa, o bien, en caso de contratación del servicio, para gestionar el mismo y emitir la factura correspondiente.

Estos datos, por tanto, son los adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades concretas.

No obstante, lo anterior, dicho consentimiento podrá ser revocado en cualquier momento por el interesado, dándose de baja por cualquiera de los medios puestos a disposición del usuario.

IV.- FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS.

¿Qué datos recopilamos?

Información de contacto: Nombre, apellidos (no obligatorio), dirección de correo electrónico, para poder solicitar información sobre los servicios de la empresa y concertar una primera sesión gratuita.

Información ampliada sobre el caso concreto: Solo en caso de contratación de los servicios, será necesario facilitar información que puede contener, en función del caso concreto, datos financieros y económicos, contractuales, de salud,Estos datos no será necesario solicitarlos en ningún caso en el primer contacto a través del sitio web, siendo sólo necesarios, para la

adecuada gestión del servicio de mediación, en caso de que se termine formalizando dicha contratación.

¿Qué uso le daremos a la información personal que utilicemos?:

- Para dar respuesta a solicitudes de información que se hagan llegar por parte de los interesados por medio de los canales de contacto de la página web.
- Para concertar una primera sesión gratuita, opción que está disponible en el sitio web.
- En caso de encargar los servicios de mediación neutral para dar cumplimiento a la Ley Orgánica 1/2025 que acredite como mínimo el intento de llegar a un acuerdo entre las partes a través de los MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos).
- En caso de contratación del servicio, para la gestión, administración, información, prestación y mejora del mismo.
- Para el envío de comunicaciones de interés relacionados con los servicios de la empresa, siempre que el usuario haya dado su consentimiento claro y expreso para ello. En todo caso, si se da esta situación, el usuario podrá comunicar su deseo de darse de baja en estos envíos en cualquier momento.

V.- ¿DURANTE CUÁNTO PLAZO CONSERVAREMOS SUS DATOS?

Los datos se conservarán durante el plazo imprescindible para la finalidad concreta, bien sea facilitar información al usuario, atender una primera sesión gratuita o bien, en caso de contratación de los servicios de mediación, para gestionar este servicio

En el caso de los envíos de comunicaciones de interés, si el usuario ha autorizado la recepción de estas, se podrá mantener el dato con esta concreta finalidad, mientras el interesado no manifieste su deseo de no recibir dichas comunicaciones.

Una vez que los datos dejen de ser necesarios para la finalidad para la que fueron recabados, y no se cuente con el consentimiento del usuario para su conservación, mantendremos sus datos bloqueados durante los plazos de prescripción de las obligaciones que hayan podido nacer del tratamiento y/o los plazos legales aplicables, quedando a disposición de las autoridades competentes, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento.

Se entiende por bloqueo de los datos, conforme al artículo 17.3 RGPD, el derecho de “retención” como excepción a la obligación de supresión. Ello significa que los datos no serán utilizados ni serán accesibles para nadie, y que solo serán utilizados para el caso de que exista algún requerimiento de tipo legal o de reclamación de responsabilidades con relación a los mismos. Pasado el período de prescripción legal en cada caso sí se procederá a su eliminación definitiva.

¿Cuáles son esos periodos de bloqueo de los datos?

Como mínimo, la información se deberá conservar bloqueada un mínimo de un año desde la finalización del MASC.

No obstante, según el caso, será necesario conservarlos por un período superior, en concreto durante los plazos de prescripción de las acciones legales que dimanen del caso en el que se haya producido la mediación.

En concreto, ese plazo puede ser de hasta cinco años en el caso de asuntos de índole civil o mercantil, conforme a los períodos de prescripción establecidos en la ley.

VI.- LEGITIMACIÓN

Tratamos tus datos sobre la base jurídica de su consentimiento (artículo 6.1.a RGPD).

En caso de contratación de servicios de mediación, los datos se tratan en base a la ejecución de un contrato (artículo 6.1.b RGPD).

En todo caso, tendrá plenos derechos sobre sus datos personales y sobre el uso de los mismos y podrá ejercitarlos en cualquier momento.

El envío de datos de carácter personal es obligatorio para contactar y poder atender la petición que nos haga llegar, tanto en un primer momento, para facilitar una primera información o bien concertar una sesión gratuita, como en el caso de contratación final del servicio.

Asimismo, el no facilitar los datos personales solicitados o el no aceptar la presente política de privacidad supone la imposibilidad de procesar las solicitudes realizadas en esta web.

VII.- DESTINATARIOS

¿A quiénes cedemos sus datos?

El **RESPONSABLE solo** podrá comunicar sus datos al órgano Judicial, si es el caso, de conformidad con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia, a fin acreditar el intento de acuerdo a través del MASC para poder continuar el proceso en sede judicial.

Igualmente, su información estrictamente de contacto podrá ser comunicada, siempre en el marco de los servicios de mediación contratados, a la parte contraria, a través siempre de medios certificados (sms, correo electrónico, burofax,...) por ser absolutamente necesarios para llevar a cabo con eficacia la mediación.

Fuera de estos supuestos, los datos no serán cedidos en ningún caso, excepto a Organismos Públicos competentes, Agencia Tributaria, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Jueces y Tribunales, cuando tenga la obligación legal de facilitarlos.

Asimismo, en caso de contratar **proveedores de servicios que tengan acceso, puntual o no, a información** (empresas que nos ayudan a gestionar nuestra web, enviar correos electrónicos, o gestorías,...) se cumplirán todos los requisitos mediante la firma de acuerdos de confidencialidad y cumpliendo con la normativa de protección de datos a través de los contratos de acceso a datos contemplados en el artículo 28 del RGPD, asegurando el cumplimiento de todas las medidas legales, técnicas y organizativas necesarias.

VIII.-DERECHOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

¿Cómo se pueden ejercitar los derechos?

Le informamos que podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento y portabilidad dirigiéndose por escrito al **RESPONSABLE** en el domicilio indicado anteriormente o a la dirección de correo electrónico:

rgpd@serviciomediacion.com.

Le recordamos asimismo que, en caso de ser cliente, puede revocar su consentimiento u oponerse al envío de comunicaciones comerciales por cualquier vía y en cualquier momento, remitiendo un correo electrónico a la dirección antedicha.

Si considera que su solicitud no se ha atendido correctamente o sus datos no se están tratando de modo adecuado puede dirigir sus reclamaciones a la [Agencia Española de Protección de Datos](#), organismo de control de la materia en España.

A)-DERECHO DE ACCESO

El artículo 15 del Reglamento General de Protección de Datos reconoce el derecho del interesado a conocer si sus datos personales se están tratando o no y los fines del tratamiento, las categorías de datos, los destinatarios, el origen de los datos, el plazo de conservación y los criterios para determinar dicho plazo. Así, el **RESPONSABLE** del tratamiento facilitará copia de los datos personales objeto de tratamiento mediante formato electrónico previa presentación de la solicitud.

Igualmente podrán solicitar al **RESPONSABLE** la rectificación, supresión o limitación de datos y de tratamiento.

A fin de facilitarle al usuario el ejercicio de dicho derecho le proporcionamos a través del siguiente link el formulario que deberá cumplimentar para su solicitud:

<https://www.aepd.es/media/formularios/formulario-derecho-de-acceso.pdf>

B)-DERECHO DE RECTIFICACION Y SUPRESIÓN

Los artículos 16 y 17 del Reglamento General de Protección de Datos establecen en materia de rectificación y supresión de los datos personales que el cliente o usuario solicite la rectificación de sus datos personales por considerar estos inexactos o a que estos se completen o eliminen por no ser necesarios para los fines que fueron recogidos y tratados.

A fin de facilitarle al usuario el ejercicio de dicho derecho le proporcionamos a través del siguiente link el formulario que deberá cumplimentar para su solicitud:

<https://www.aepd.es/media/formularios/formulario-derecho-de-rectificacion.pdf>

<https://www.aepd.es/media/formularios/formulario-derecho-de-supresion.pdf>

C)- DERECHO A LA LIMITACIÓN DEL TRATAMIENTO

El interesado tendrá derecho a obtener del responsable de tratamiento la limitación del tratamiento de los datos siempre que impugne la exactitud de los datos personales. Esto es, los datos solo podrán ser objeto de tratamiento, con excepción de su conservación, con el consentimiento del interesado, para el ejercicio o la defensa de reclamaciones, proteger los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público de la Unión o de un

determinado Estado Miembro. Además, este será informado por **el RESPONSABLE** antes del levantamiento de dicha limitación.

A fin de facilitarle al usuario el ejercicio de dicho derecho le proporcionamos a través del siguiente link el formulario que deberá cumplimentar para su solicitud:

<https://www.aepd.es/media/formularios/formulario-derecho-de-limitacion.pdf>

D) -DERECHO A LA PORTABILIDAD DE LOS DATOS

El artículo 20 del Reglamento General de Protección de Datos reconoce el derecho del interesado a recibir los datos personales que le incumban, esto es, se transmita directamente de responsable a responsable siempre que sea técnicamente posible, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica sin que lo impida el responsable al que se los hubiera facilitado, cuando el consentimiento se haya externalizado expresamente o medie contrato.

A fin de facilitarle al usuario el ejercicio de dicho derecho le proporcionamos a través del siguiente link el formulario que deberá cumplimentar para su solicitud:

<https://www.aepd.es/media/formularios/formulario-derecho-de-acceso.pdf>

IX.-MENORES DE EDAD

Los contenidos de la Web no están dirigidos a menores de 18 años. Igualmente, y para el caso concreto de los datos que el usuario facilite, solo los usuarios que tengan 14 años o más de edad, pueden otorgar su consentimiento libre para el tratamiento de dichos datos. En todo caso, tampoco está dirigido a estos interesados menores de 14 años los servicios de mediación ofrecidos en la presente página web.

El **RESPONSABLE** tomará todas las medidas posibles para comprobar la edad de los usuarios, pero no puede hacerse responsable de cualquier incumplimiento en este sentido.

X.-NIVEL DE SEGURIDAD

El RESPONSABLE implantará las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de acuerdo con lo preceptuado en el **REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 (RGPD)**, evitando de esta forma la pérdida, alteración y acceso no autorizado a los mismos.

En todo caso, y si a pesar de cumplir con todas las medidas de seguridad necesarias, la Web sufrieran una brecha de seguridad que pueda afectar a sus legítimos intereses o derechos, el **RESPONSABLE** se compromete a informar en el plazo máximo de 72 horas a la Autoridad de Control, en este caso la Agencia Española de Protección de Datos, conforme establece la normativa, y, en el plazo de tiempo más breve posible, a todos los usuarios que hubieran podido verse afectados.

En caso de que el usuario acceda a un sitio web de terceros desde el propio servicio el **RESPONSABLE** no podrá en ningún caso garantizar la seguridad de estos, por lo que queda eximido de toda responsabilidad en caso de daño sufrido por el usuario por la utilización del sitio web o enlace de que se trate. La presente Política de Privacidad se aplica exclusivamente

a la Web del **RESPONSABLE** no aplicándose a cualquier otro sitio al que el usuario acceda a través de enlaces ajenos al titular o por cualquier otro canal de Internet.

XI.- CONFIDENCIALIDAD

Los datos personales que se puedan recoger serán tratados con absoluta confidencialidad, comprometiéndose el **RESPONSABLE** a guardar secreto respecto de estos y garantizando el deber de guardarlos adoptando todas las medidas necesarias que eviten su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

Para ello el **RESPONSABLE** garantiza que mantendrá firmados los correspondientes compromisos de confidencialidad con cualesquiera personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos personales recabados.

XII.-TRANSFERENCIAS INTERNACIONES DE DATOS

Se entiende como Transferencia Internacional de Datos aquella comunicación de sus datos de carácter personal a países ubicados fuera de la Unión Europea, y más concretamente fuera del Espacio Económico Europeo (EEE). Hay excepciones de países fuera de este espacio europeo que no se consideran una transferencia internacional al ser los destinatarios países que la Comisión Europea de Protección de Datos considera adecuados por cumplir con los estándares europeos en protección de datos.

En caso de que el **RESPONSABLE** transfiera información personal fuera del EEE, bien porque el almacenamiento de los datos se aloje en algún servidor fuera de las fronteras del EEE, o bien por cualquier otro motivo, se asegura que se mantendrán formadas las cláusulas contractuales regulatorias de dicha transferencia internacional, asegurándose de que el proveedor que pueda alojar o tratar información de carácter personal cumple los estándares mínimos de seguridad y principios recogidos en el RGPD.

XIII.- RESPONSABILIDAD

El usuario será el único responsable a causa de la cumplimentación de los formularios con datos falsos, inexactos, incompletos o no actualizados. Por favor, infórmenos de cualquier cambio o error en sus datos personales tan pronto como sea posible poniéndose en contacto con nosotros en el Punto de contacto de protección de datos: rgpd@serviciomediacion.com.

Adoptaremos las medidas necesarias para asegurarnos de que cualquier información incorrecta sobre sus datos sea eliminada o modificada.

XIV.- MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Los requisitos de esta Política de Privacidad complementan, y no reemplazan, cualquier otro requisito existente bajo la legislación de protección de datos aplicable. En caso de contradicción entre lo que está recogido en esta Política y los requisitos en la normativa de protección de datos aplicable, esta última tendrá prioridad.

El **RESPONSABLE** se reserva el derecho a modificar su Política de Privacidad, de acuerdo con su propio criterio, o motivado especialmente por cambios en el Servicio, Web, o por cambios legislativos, jurisprudenciales o doctrinales de la Agencia Española de Protección de Datos.

Cualquier modificación de la Política de Privacidad será publicada con al menos diez días de antelación antes de su efectiva aplicación. Cuando esto ocurra, le avisaremos de cualquier cambio y le pediremos que vuelva a leer la versión más reciente de nuestra Política de Privacidad y que confirme su aceptación. También puede verificar esta Política periódicamente en este sitio Web, donde será visible.