

## Política de privacidad

### ¿Quiénes somos?

**IBERO ASISTENCIA S.A.**, CUIT 30-64331568-4, con domicilio legal en la calle Lavalle 344, C.A.B.A. (CP 1047) y oficinas comerciales complementarias en Alférez H. Bouchard 4191, Munro, Provincia de Buenos Aires (CP 1605) (en adelante "**IBERO**") es quién recaba y trata los datos (los "**Datos**") que te van a ser solicitados por este medio.

IBERO Asistencia es una sociedad constituida en la República Argentina que, dentro de su objeto social, está facultada a brindar distintos servicios de asistencia, tales como asistencia al vehículo o asistencia al hogar.

Puede ser que seas cliente directo nuestro, o bien que seas cliente directo de alguno de nuestros clientes corporativos, quienes adquieren nuestros servicios en favor de sus clientes finales. Un ejemplo de esto sería el de aquellas compañías aseguradoras que nos contratan para que brindemos servicios de asistencia al vehículo a favor de sus asegurados/as.

### ¿Qué datos te estaremos solicitando?

Los datos que puedan ser solicitados variarán de acuerdo al tipo de servicio al que tengas acceso. No obstante, los datos solicitados cumplen las funciones debajo.

Consideramos a estos datos como los mínimos indispensables para poder brindarte un servicio de calidad. Estás en tu derecho a no brindarnos estos datos, pero ello muy probablemente nos impida poder prestarte el servicio solicitado, o que el mismo sea prestado con mayores demoras.

**1. Identificación:** Te estaremos solicitando datos necesarios para corroborar tu identidad, y qué servicios tenes disponibles. Dentro de esta categoría entran datos tales como DNI, o nombre y apellido.

**2. Datos de contacto:** Adicionalmente, te solicitaremos datos necesarios para que nuestros representantes o técnicos puedan contactarte, a los efectos de poder mantener una comunicación fluida. Dentro de esta categoría entran datos tales como correo electrónico o teléfono.

Adicionalmente, luego de la prestación del servicio es probable que te contactemos para realizar una encuesta de calidad, momento ideal para realizar cualquier queja, duda y/o reclamo que tengas con relación a la prestación del servicio, o bien para felicitarnos por el servicio prestado. Así, nos ayudas a mejorar cada vez más la calidad de nuestros servicios.

**3. Datos relativos al servicio solicitado:** Esta categoría comprende los datos más específicos relativos al servicio brindado. Como ser, en caso de requerir una asistencia al automóvil, probablemente te solicitemos datos de la patente, ubicación del vehículo, o domicilio de destino (si es que estás pidiendo una grúa). En caso de asistencia al hogar, seguramente te solicitemos la dirección de tu hogar, o incluso fotos de la avería o desperfecto, como para poder actuar de manera más veloz.

### ¿Dónde alojamos sus Datos?

Los Datos son recogidos y almacenados confidencialmente en nuestras bases de datos sitas en Alférez Hipólito Bouchard 4191, Munro, Provincia de Buenos Aires. Allí adoptamos las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para proteger la confidencialidad e integridad de los Datos.

No obstante, puede ocurrir que también almacenemos tus Datos a través de un sistema cloud (nube), titularidad de un proveedor externo. Para tu tranquilidad, Te garantizamos que:

- Hemos exigido contractualmente a nuestros proveedores de servicios de nube que cumplan con todas las medidas necesarias para garantizar la integridad y confidencialidad de tus Datos, así como la posibilidad de que ejerzas todos los derechos que te corresponden.

- Continuaremos siendo responsables ante vos por el tratamiento y protección de tus Datos.

### ¿Quiénes tendrán acceso a tus Datos?

**Proveedores:** Contamos con una red global de proveedores exclusivos que nos asisten en la prestación de los distintos servicios. Contamos con un profesional para cada problema. Por ello, es probable que el técnico que se acerque a asistirte en nombre nuestro que no sea empleado nuestro, sino un socio comercial.

Entonces, para poder brindarte el servicio de asistencia, es probable que tengamos que compartir los Datos que nos brindes a alguno de nuestros proveedores.

Todos nuestros proveedores tienen la obligación de adoptar medidas de seguridad con relación a estos Datos. A su vez, tienen prohibido ceder o divulgar los Datos. El uso que hagan de los Datos se limita exclusivamente a la prestación del servicio de asistencia requerido.

**Cliente corporativo:** Si vos tenes acceso a nuestros servicios por ser cliente directo de algún cliente corporativo nuestro (como en el caso anterior de las compañías aseguradoras que contratan nuestros servicios), le Informamos tus Datos a dicho cliente corporativo, para ponerlo en conocimiento de que has utilizado uno de los servicios que tenes disponible gracias a ellxs. A su vez, esta es la manera que tenemos para demostrar que efectivamente estamos cumpliendo con nuestras obligaciones contractuales para con ellxs.

**Sociedades vinculadas:** IBERO Asistencia forma parte de un grupo compuesto por compañías que prestan servicios de asistencia en distintas partes del mundo. Si vos tenes derecho a un producto transnacional, como podría ser un producto de asistencia al viajero, tendremos que compartir tus Datos con aquella filial que se encuentre basada en el país donde estés. Nuevamente, dicha transmisión de datos cumplirá con los requisitos de confidencialidad y seguridad que nos exige la ley argentina.

### **¿Qué derechos podés ejercer con relación a tus Datos?**

El Capítulo II de la Ley 25.326 establece los derechos que los titulares de los datos pueden ejercer, y nosotros estamos comprometidos con facilitarle el acceso a todos ellos. Estos derechos son:

**Derecho de acceso:** Vas a poder solicitarnos acceso a los Datos de manera gratuita, a los efectos de conocer qué Datos tuyos estamos conservando.

Si la solicitud es sin causa, recién podrás realizar un nuevo pedido luego de transcurridos 6 meses entre solicitud y solicitud.

Ahora, si nos acredita un interés legítimo, explicándonos concretamente la razón del pedido, te volveremos a otorgar acceso, independientemente de si transcurrieron 6 meses o no.

**Derecho de rectificación y/o actualización:** En caso que sientas que algún Dato tuyo se haya tornado obsoleto, o que el mismo sea incorrecto, vas a poder solicitarnos que rectifiquemos o actualicemos el Dato, dándonos a conocer el Dato actualizado o rectificado.

**Derecho de supresión:** En caso que no quiera que ñe contemos con tus Datos, podés pedirnos que eliminemos los mismos. Podremos hacer esto en la medida en la que tu pedido no colisione con nuestras obligaciones contractuales, ni con el derecho de fondo, el cual nos obliga a guardar cierta información por un período determinado de tiempo.

A los efectos de ejercer cualquier de los derechos establecidos arriba, no dudes en escribirnos a [datospersonales@iberoasistencia.com.ar](mailto:datospersonales@iberoasistencia.com.ar), asunto "Datos personales". También podés enviarnos una carta a dirigida a: Sres. IBERO ASISTENCIA – Ref.: Datos personales – Alférez Hipólito Bouchard 4191, (B1605BNA) Munro, Provincia de Buenos Aires.

Recordá también que la Dirección Nacional de Datos Personales, dependiente de la Agencia de Acceso a la Información Pública, en su carácter de Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que interpongan quienes resulten afectados en sus derechos por incumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos personales. Podés visitarlos en: <https://www.argentina.gob.ar/aaip/datospersonales>.

Por último, destacamos que la base de datos en la que almacenaremos tus Datos se encuentra inscripta por ante la Dirección Nacional de Datos Personales, categoría "Beneficiarios", código de responsable RL-2018-56707050.

### **¿Por qué no eliminamos inmediatamente los Datos una vez prestado el servicio de asistencia?**

Si bien la finalidad principal de la recolección y tratamiento de los Datos es para poder brindarte nuestros servicios de asistencia, existen razones por las cuales los mismos son almacenados por un período adicional de tiempo:

- (i) En caso que tenga alguna duda o consulta posterior acerca del servicio brindado;
- (ii) En caso que exista un reclamo de carácter judicial o extrajudicial que directa o indirectamente refiera a los servicios brindados por IBERO, a los efectos de no menoscabar el derecho de defensa de IBERO.
- (iii) En virtud de plazos de guarda legalmente establecidos.

(iv) A los efectos de generar estudios estadísticos relativos a la cantidad y calidad de los servicios prestados.