

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La presente Política de Privacidad regula el tratamiento de datos personales llevado a cabo por:

Responsable del Tratamiento:

- Razón Social: ZYONIA, S.L.
- CIF: B05304753
- Domicilio Social: C/ Gran Vía, 1 – Bilbao (Bizkaia)
- Correo Electrónico de Contacto: protecciondatos@visitia.es

2. OBJETO Y ALCANCE DE ESTA POLÍTICA

Esta Política de Privacidad tiene por objeto informar a los usuarios acerca de:

- Los datos personales que recopilamos a través de los formularios de nuestra página web
- Las finalidades del tratamiento de esos datos
- Los derechos que asisten a los usuarios titular de datos personales
- Las medidas de seguridad implementadas para proteger la información
- Los procedimientos para ejercer tales derechos

La presente política es de aplicación obligatoria a todos los usuarios que cumplimenten los formularios disponibles en nuestra página web, independientemente de su ubicación geográfica, siendo especialmente relevante para los usuarios ubicados en la Unión Europea y el Espacio Económico Europeo.

3. BASE LEGAL

El tratamiento de datos personales efectuado por esta empresa se fundamenta en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

4. DATOS PERSONALES RECOPIRADOS

4.1 Categoría de Datos

A través de los formularios disponibles en nuestra página web, recopilamos las siguientes categorías de datos personales identificativos:

- Nombre y Apellidos
- Número de Documento de Identidad (DNI, NIE o Pasaporte)
- Correo Electrónico
- Teléfono de Contacto
- Dirección Postal
- Domicilio

Estos datos son de carácter obligatorio para poder prestar los servicios solicitados. En caso de no proporcionarlos, no podremos procesar su solicitud.

4.2 Categorías de Usuarios y Formularios

Los datos personales se recopilan mediante los siguientes formularios según la categoría de usuario:

a) Formulario de Venta/Contratación de Servicios y Productos

- Dirigido a clientes que desean contratar licencias de software de usuario final y servicios complementarios
- Obligatorio para iniciar la relación comercial y facturación recurrente

b) Formulario de Suscripción a Newsletter

- Dirigido a usuarios interesados en recibir información comercial y actualizaciones periódicas
- Recopila datos básicos para comunicaciones de marketing

c) Formulario de Contacto para No Clientes

- Dirigido a usuarios que desean contactar sin ser clientes activos
- Utilizado para consultas generales y solicitudes de información

4.3 Datos no Recogidos

Expresamente, **no recopilamos datos sensibles** tales como datos de salud, origen racial o étnico, creencias religiosas, afiliación política, datos biométricos o información sobre antecedentes penales.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

5.1 Formulario de Venta/Contratación

Los datos recogidos se tratan con las siguientes finalidades:

1. **Gestión de la venta y contratación** de licencias de software de usuario final

2. **Ejecución del contrato** de prestación de servicios
3. **Facturación y cobro** de servicios, incluida la gestión de pagos recurrentes
4. **Cumplimiento de obligaciones legales** de carácter fiscal y contable (Código Tributario, normativa de retención)
5. **Atención al cliente** y soporte técnico para los servicios contratados
6. **Gestión de incidencias** y resolución de reclamaciones
7. **Comunicaciones administrativas** relacionadas con los servicios (renovaciones, cambios de servicio, etc.)
8. **Mantenimiento de registros** conforme a la legislación aplicable

Legitimación: El tratamiento se basa en la ejecución de un contrato que usted solicita (Art. 6.1.b) RGPD y en el cumplimiento de obligaciones legales (Art. 6.1.c) RGPD).

5.2 Formulario de Newsletter

Los datos recogidos se tratan con las siguientes finalidades:

1. **Envío de comunicaciones comerciales** e información sobre productos y servicios
2. **Marketing directo** mediante correo electrónico
3. **Análisis de preferencias** y mejora de nuestras comunicaciones
4. **Informes estadísticos** de audiencia (manteniendo la anonimización cuando sea posible)

Legitimación: El tratamiento se basa en el consentimiento explícito del usuario (Art. 6.1.a) RGPD). El usuario puede revocar este consentimiento en cualquier momento.

Derecho de Oposición: El usuario puede oponerse al marketing directo en cualquier momento a través del enlace de desuscripción incluido en cada comunicación o contactando directamente con nosotros.

5.3 Formulario de Contacto para No Clientes

Los datos recogidos se tratan con las siguientes finalidades:

1. **Respuesta a consultas e información solicitada**
2. **Gestión de solicitudes de información** sobre productos y servicios
3. **Establecimiento de posible relación comercial**
4. **Contacto posterior** para seguimiento de la consulta

Legitimación: El tratamiento se basa en el consentimiento explícito del usuario (Art. 6.1.a) RGPD) y en nuestro interés legítimo en responder a consultas (Art. 6.1.f) RGPD).

6. CONSERVACIÓN DE DATOS

6.1 Plazos de Conservación Aplicables

Los datos personales se conservarán durante los siguientes períodos:

Para clientes (Formulario de Venta/Contratación):

- Durante la relación contractual más 4 años posteriores a la finalización del contrato (conforme a obligaciones fiscales y contables españolas - Código Tributario)
- Los datos de pago se conservarán conforme a los requisitos legales de retención (mínimo 4 años)
- Para fines de auditoría y resolución de reclamaciones: 4 años tras la finalización

Para suscriptores de Newsletter:

- Hasta que el usuario revoque el consentimiento o se desuscriba
- En caso de revocación, se conservarán durante 1 mes adicional para procesar la baja (período de validación)

Para contactos (Formulario de Contacto):

- 12 meses desde la última interacción
- Si se inicia proceso de venta: se transfieren al tratamiento de datos de clientes

6.2 Criterios de Eliminación

Una vez finalizado el plazo de conservación establecido, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura, a menos que exista obligación legal que requiera su conservación adicional.

7. DESTINATARIOS Y CESIONES DE DATOS

7.1 Destinatarios Internos

Los datos personales serán accesibles internamente únicamente a:

- Personal de departamento comercial y atención al cliente
- Personal de departamento de facturación y finanzas

- Personal de soporte técnico (en caso necesario)
- Dirección de la empresa
- Responsable de Cumplimiento Normativo

Todo el personal está sujeto a **obligaciones de confidencialidad** incluidas en los correspondientes contratos de trabajo.

7.2 Destinatarios Externos (Encargados de Tratamiento)

Sus datos podrán ser compartidos con los siguientes encargados de tratamiento:

1. **Proveedores de servicios de tecnología:** Empresas de hosting, alojamiento web y servidores de correo
2. **Pasarelas de pago:** Procesadores de pagos y plataformas de cobro para transacciones recurrentes
3. **Servicios de email marketing:** Plataformas para envío de newsletters (si aplica)

Todos estos proveedores son **Encargados de Tratamiento** que actúan conforme a contratos de procesamiento de datos suscritos, en los que se establecen:

- Obligaciones de confidencialidad
- Medidas de seguridad técnica y organizativa
- Instrucciones explícitas de tratamiento
- Limitación de acceso a personal autorizado

7.3 Cesiones a Terceros (Exceptuadas del RGPD)

Los datos **NO serán cedidos a terceros** salvo en los siguientes casos excepcionales:

- Por requerimiento legal: Cuando una autoridad legal competente lo exija (juzgados, Agencia Tributaria, Administración Pública)
- Por orden judicial: Conforme mandamientos de tribunales
- Cumplimiento de obligaciones legales: Cuando la ley expresamente lo requiera

En todos estos casos, se informará al usuario conforme lo establece la legislación aplicable.

7.4 Transferencias Internacionales de Datos

Los datos se almacenan prioritariamente dentro de la Unión Europea garantizando protección equivalente a la del RGPD.

En el caso de que fuese necesaria una transferencia internacional a terceros países, esta se realizaría únicamente bajo mecanismos legales reconocidos por la Comisión Europea (cláusulas contractuales estándar, decisiones de adecuación, etc.).

8. DERECHOS DEL USUARIO TITULAR DE DATOS

Conforme al RGPD y LOPDGDD, usted tiene derecho a:

8.1 Derecho de Acceso (Art. 15 RGPD)

Derecho a obtener confirmación de si se están tratando datos personales suyos y, en su caso, acceder a una copia de los datos que almacenamos sobre usted, en formato legible.

8.2 Derecho de Rectificación (Art. 16 RGPD)

Derecho a rectificar datos personales inexactos o incompletos. Usted puede solicitar la corrección de cualquier información incorrecta que guardamos sobre usted.

8.3 Derecho de Supresión o "Derecho al Olvido" (Art. 17 RGPD)

Derecho a solicitar la supresión de sus datos personales en los siguientes casos:

- Los datos ya no son necesarios para las finalidades para las cuales fueron recopilados
- Ha revocado su consentimiento
- Se opone al tratamiento
- Los datos fueron tratados ilícitamente
- Debe cumplirse una obligación legal de supresión

Excepciones: El derecho al olvido no se aplicará si el tratamiento es necesario para:

- Cumplir obligaciones legales
- Reclamar derechos en procedimientos legales
- Interés público o ejercicio de autoridad oficial

8.4 Derecho a la Limitación del Tratamiento (Art. 18 RGPD)

Derecho a solicitar que limitemos el tratamiento de sus datos (sin suprimirlos) en los siguientes casos:

- Cuestiona la exactitud de los datos
- El tratamiento es ilícito, pero rechaza la supresión

- Ya no son necesarios, pero usted los requiere para ejercer derechos legales
- Ha ejercitado su derecho de oposición

8.5 Derecho a la Portabilidad de Datos (Art. 20 RGPD)

Derecho a recibir sus datos personales en un formato estructurado, comúnmente utilizado y legible por máquina, y a transmitirlos a otro responsable sin obstáculos, cuando sea técnicamente posible.

8.6 Derecho de Oposición (Art. 21 RGPD)

Derecho a oponerse al tratamiento de sus datos para:

- Marketing directo y comunicaciones comerciales
- Perfiles y procesos de toma de decisiones automatizadas
- Tratamiento basado en interés legítimo

8.7 Derechos Relacionados con Decisiones Automatizadas (Art. 22 RGPD)

Derecho a no estar sujeto a decisiones basadas únicamente en tratamiento automatizado que produzcan efectos legales o afecten significativamente.

9. EJERCICIO DE DERECHOS

9.1 Procedimiento para Ejercitar Derechos

Para ejercitar cualquiera de los derechos reconocidos en esta Política, el usuario deberá presentar una solicitud por escrito dirigida al responsable del tratamiento, indicando:

- Nombre completo y datos de identificación
- Derecho que desea ejercitar (acceso, rectificación, supresión, etc.)
- Máxima claridad en la solicitud

9.2 Vías de Presentación

Las solicitudes podrán presentarse por:

1. **Correo postal** a la dirección del responsable indicada en el apartado 1
2. **Correo electrónico** a: protecciondatos@visitia.es

9.3 Plazos de Respuesta

El responsable responderá a las solicitudes en un plazo de 30 días naturales desde la recepción, prorrogable por otros 30 días naturales cuando la complejidad lo justifique. Se informará al interesado de cualquier prórroga.

9.4 Gratuidad

El ejercicio de derechos es gratuito.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Esta empresa implementa medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger los datos personales contra:

- Acceso no autorizado
- Alteración, pérdida o destrucción
- Tratamiento ilícito
- Daño accidental

11. COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO

11.1 Uso de Cookies

Esta página web utiliza cookies y otras tecnologías de seguimiento con las siguientes finalidades:

- **Cookies técnicas/esenciales:** Funcionamiento del sitio web
- **Cookies de análisis:** Mejora mediante Google Analytics (anonimizadas)
- **Cookies funcionales:** Preferencias del usuario
- **Cookies de marketing** (si aplica): Publicidad personalizada

11.2 Consentimiento de Cookies

De conformidad con la Directiva de Cookies y RGPD, el usuario debe prestar **consentimiento informado y explícito** para las cookies no esenciales.

Este consentimiento se gestiona mediante banner de consentimiento visible al acceder a la web, donde el usuario puede:

- Aceptar todas
- Rechazar todas
- Personalizar sus preferencias

El usuario puede revocar el consentimiento en cualquier momento a través de las preferencias de cookies.

12. ENLACES A SITIOS TERCEROS

Esta página web puede contener enlaces a sitios web de terceros que no están bajo nuestro control.

Esta Política de Privacidad no se aplica a esos sitios terceros. Se recomienda revisar las políticas de privacidad de cualquier sitio externo antes de proporcionar datos personales.

13. MENORES DE EDAD

Los servicios ofrecidos están dirigidos a mayores de 18 años.

No recopilamos intencionadamente datos de menores de edad. Si un menor ha proporcionado datos, se pueden ejercer los derechos de supresión sin demora.

14. VIOLACIÓN DE SEGURIDAD Y NOTIFICACIÓN

14.1 Procedimiento de Respuesta

En caso de violación de la seguridad que afecte a datos personales, esta empresa:

1. Notificará a la Autoridad de Control (AEPD - Agencia Española de Protección de Datos) en un plazo de 72 horas desde el conocimiento de la violación
2. Informará a los usuarios afectados con prontitud, cuando exista riesgo alto para sus derechos y libertades
3. Documentará la incidencia y medidas correctivas adoptadas

14.2 Datos de Contacto AEPD

Agencia Española de Protección de Datos:

- Sitio Web: www.aepd.es
- Teléfono: 901 100 099
- Dirección: C/ Jorge Juan, 6 - 28001 Madrid

15. LEGITIMIDAD Y CONSENTIMIENTO

15.1 Consentimiento en Formularios

Al cumplimentar cualquiera de los formularios disponibles en esta web, **usted declara su consentimiento explícito e inequívoco** con las finalidades indicadas en esta Política de Privacidad.

El consentimiento es **libre, específico e informado**, pudiendo ser revocado en cualquier momento.

15.2 No Consentimiento

Si no desea que tratemos sus datos conforme a esta Política, puede:

- No cumplimentar los formularios
- Ponerse en contacto para revocar el consentimiento

16. ACTUALIZACIÓN DE ESTA POLÍTICA

Esta Política de Privacidad puede ser actualizada periódicamente para reflejar cambios en nuestro tratamiento de datos o cambios legales.

La empresa notificará cambios significativos mediante:

- Email directo a usuarios afectados
- Publicación en el sitio web
- Nuevo consentimiento (si es necesario conforme RGPD)

La fecha de "última actualización" aparece en el encabezamiento de este documento.

17. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Esta Política de Privacidad se rige por:

- **Reglamento (UE) 2016/679** (RGPD)
- **Ley Orgánica 3/2018** (LOPDGDD)
- Leyes españolas aplicables

Cualquier controversia relacionada con la interpretación de esta Política se resolverá conforme a los procedimientos previstos en la legislación española y la jurisdicción de los juzgados competentes de España.

Aceptación de esta Política:

Al utilizar esta página web y sus formularios, usted acepta expresamente los términos y condiciones contenidos en esta Política de Privacidad. Si no está de acuerdo con alguno de los términos, le recomendamos que no proporcione sus datos personales.

Documento actualizado conforme a RGPD y legislación española de protección de datos vigente en Diciembre 2025.