

AVISOS LEGALES

En cumplimiento de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico de España, le informamos que esta página Web es propiedad de **Viatges Estiber S.A.**, en adelante **Estiber**, con domicilio en c/casanova 101, 08011 Barcelona, con C.I.F. nº **A-58220468** e inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona con los siguientes datos: Libro 6875 sección 2ª, Folio 50, Tomo 7610, Hoja 87731, Inscripción nº1.

Para cualquier consulta o propuesta, contáctenos en el e-mail en info@estiber.com, o en el teléfono 93 454 83 08.

Esta página Web se rige por la normativa exclusivamente aplicable en España, quedando sometida a ella, tanto nacionales como extranjeros que utilicen esta Web.

El acceso a nuestra página Web por parte del USUARIO es gratuito y está condicionado a la previa lectura y aceptación íntegra, expresa y sin reservas de las presentes **CONDICIONES GENERALES DE USO** vigentes en el momento del acceso, que rogamos lea detenidamente. El USUARIO en el momento que utiliza nuestro portal, sus contenidos o servicios, **acepta y se somete expresamente a las condiciones generales de uso del mismo**. Si el usuario no estuviere de acuerdo con las presentes condiciones de uso, deberá abstenerse de utilizar este portal y operar por medio del mismo.

A. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos, textos, imágenes, y códigos fuente son propiedad de **Estiber** o de terceros a los que se han adquirido sus derechos de explotación, y están protegidos por los derechos de Propiedad Intelectual e Industrial.

El usuario únicamente tiene derecho a un uso privado de los mismos, sin ánimo de lucro, y necesita autorización expresa de **Estiber** y/o el titular de los derechos para modificarlos, reproducirlos, explotarlos, distribuirlos o cualquier derecho perteneciente a su titular.

El establecimiento de enlaces a nuestro portal no confiere ningún derecho sobre el mismo, y se autoriza exclusivamente a permitir el acceso a nuestra web, quedando prohibida en otras páginas la reproducción total o parcial de las imágenes y contenidos de nuestro portal. Asimismo, el simple hecho de establecer un enlace a nuestra página web no da derecho a otorgarse la categoría de colaborador o socio de **Estiber**.

Está absolutamente prohibida la imitación ya sea total o parcial de nuestro portal.

B. CONDICIONES DE ACCESO

El acceso a nuestra página Web es gratuito y no exige previa suscripción o registro. No obstante, **Estiber** se reserva el derecho de ofrecer servicios que requieran el registro previo del usuario. En todo caso, estos servicios quedarán debidamente identificados en la Web, con fáciles indicaciones para su registro.

El usuario debe acceder a nuestra página Web conforme a la buena fe, las normas de orden público, a las presentes Condiciones Generales de uso. El acceso a nuestro sitio Web se realiza bajo la propia y exclusiva responsabilidad del usuario, que responderá en todo caso de los daños y perjuicios que pueda causar a terceros o a nosotros mismos.

El usuario tiene expresamente prohibido la utilización y obtención de los servicios y contenidos ofrecidos en la presente página web, por procedimientos distintos a los estipulados en las presentes condiciones de uso, y en su caso en las condiciones particulares que regulen la adquisición de determinados servicios.

Teniendo en cuenta la imposibilidad de control respecto a la información, contenidos y servicios que contengan otras websites a los que se pueda acceder a través de los enlaces que nuestra página web pone a su disposición, le comunicamos que **Estiber**, queda eximida de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda clase que pudiesen derivar por la utilización de esas páginas web ajenas a nuestra empresa por parte del usuario.

Estiber se reserva el derecho de ejercitar las acciones legales oportunas contra aquellos USUARIOS que vulneren las presentes condiciones generales de uso, aceptando el USUARIO que la no iniciación de estas acciones no constituye una renuncia formal a los mismas, permaneciendo éstas vigentes hasta los plazos de prescripción de las infracciones.

C. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Política de Confidencialidad y Protección de Datos

VIATGES ESTIBER, S.A.(en adelante, la **Agencia de Viajes**) está comprometida con la debida diligencia y cumplimiento de la normativa de Protección de Datos.

A continuación, se expone la información detallada sobre la política de confidencialidad y Protección de Datos de carácter personal en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del 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 (**Reglamento General de Protección de Datos o RGPD**) y el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (**LOPD GDD**).

Datos del Responsable del Tratamiento y de contacto del Delegado de

Protección de Datos (DPD):

- > **Dirección / C.P.:** C/ Casanova nº 101, 08011, Barcelona
- > **Teléfono:** 93 454 83 08
- > **Web:** www.estiber.com
- > **E-mail:** laura@estiber.com
- > **Datos de contacto del DPD:** dpdexterno@bonetconsulting.com
- > **Canal de Protección de Datos:**
www.corporate-line.com/cnormativo-grupo-estiber

Finalidades del tratamiento

La **Agencia de Viajes** tratará los datos de carácter personal que nos faciliten las personas interesadas a través de esta página web y/o a través de cualquier otro medio, con las siguientes finalidades:

- > **Gestionar** su atención, visita y reunión en nuestras instalaciones.
- > **Gestión cualquier tipo de petición, sugerencia y/o solicitud** de información sobre nuestros **servicios y paquetes turísticos** que nos formulen los usuarios a través de cualquier medio.
- > **Venta y Organización de Viajes y Paquetes turísticos que incluye las siguientes actividades:**
 - Reserva, alojamiento, transporte, y otros servicios accesorios
 - Gestión del pago de los servicios y realización de reembolso
 - Gestión de reclamaciones e incidencias relativas a los servicios contratados
- > **Categoría de datos tratados:** la Agencia de Viajes podrá tratar de forma incidental determinados datos de salud e información sobre intolerancias alimenticias con la finalidad de prestar correctamente los servicios de venta y organización del viaje contratado.
- > **Comunicaciones informativas y comerciales:** tratamiento de sus datos con la finalidad de informarle sobre actividades, artículos de interés e información general relacionados con nuestra actividad, promociones y servicios / productos relacionados con el sector turístico.
- > **Atención y seguimiento del cliente** para mejorar nuestros productos y servicios e incrementar su grado de satisfacción y experiencia como cliente, materializar fines administrativos propios de la Entidad, garantizar la seguridad de la red y de la información titularidad de la Agencia de Viajes, cumplir con nuestras obligaciones legales y con todos los requisitos aduaneros y de inmigración aplicables en relación con su viaje, etc.
- > Garantizar la seguridad de las oficinas, instalaciones y personas a través de **controles de acceso, sistemas de videovigilancia** y otros sistemas de control/identificación de acceso.
- > **Gestionar la relación con nuestros Proveedores / Colaboradores** para la gestión y realización de los servicios / productos contratados por la Agencia de Viajes.
- > **Gestionar datos aportados por los candidatos a un puesto de trabajo a través del Currículum Vitae (CV)** con la finalidad de proceso

de selección y reclutamiento.

> **Cumplir con las disposiciones legales** que se aplican a la Entidad y a sus actividades **en materia sanitaria y de prevención de** riesgos laborales.

> **Gestionar y controlar el funcionamiento de los mecanismos, políticas y protocolos internos** establecidos por la Agencia de Viajes con **finés de cumplimiento normativo y de gestión de los canales de denuncias a tal efecto.**

> **Todos aquellos tratamientos que nos resulten de aplicación para el debido cumplimiento de las normativas** y requerimientos oficiales / sectoriales **a los que esté sujeta nuestra actividad.**

Para el buen fin y desarrollo de su atención y gestión de las finalidades anteriores, el tratamiento de sus datos para los fines que correspondan de los anteriormente mencionados se llevará a cabo bajo el más estricto cumplimiento de la normativa de Protección de Datos y la Política que le estamos detallando. En cualquier momento podrá ejercitar sus derechos (ver apartado específico).

Criterios de conservación de los datos

> **Gestión de servicios / paquetes turísticos contratados con la Agencia de Viajes:** los datos de carácter personal aportados en los contratos, ofertas y/o propuesta de servicios, así como los del resto de personas cuya intervención sea necesaria, serán conservados durante el tiempo que estén vigentes los servicios contratados. Al finalizar la prestación del servicio/s contratado/s, los datos de carácter personal serán conservados en los supuestos que se pudieran derivar responsabilidades con esta Agencia y/o en cumplimiento de otros marcos normativos que nos sean de aplicación o de una norma con rango de ley que exija a la conservación de estos. Los datos de carácter personal se mantendrán de forma que permitan la identificación y el ejercicio de los Derechos de los afectados y, bajo las medidas técnicas jurídicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la confidencialidad e integridad de estos.

> **Gestión Currículum Vitae:** la Agencia de Viajes, como norma general, conserva su Currículum Vitae por el plazo máximo de un año. Concluido dicho plazo, se procederá automáticamente a su destrucción, en cumplimiento del principio de calidad del dato.

> **Gestión de Contratos de Trabajo:** los datos de carácter personal serán conservados, en todo caso, durante el tiempo que esté vigente la relación laboral y, al finalizar la misma, en los supuestos que se pudieran derivar responsabilidades entre las partes y cuando lo requiera una norma con rango de ley.

> **Otros:** el resto de los datos e información aportada por el interesado por cualquier medido, serán conservados durante el tiempo que sea necesario para cumplir la finalidad para la que fueron recabados.

Legitimación

La base legal que habilita a la **Agencia de Viajes** para poder tratar los

datos de carácter personal de los usuarios, clientes y clientes potenciales es:

- > El consentimiento de las personas interesadas para la tramitación y gestión de cualquier solicitud de información o consulta sobre nuestros servicios y productos relacionados con el sector turístico.
- > El consentimiento prestado por los candidatos a puesto de trabajo con fines de selección y reclutamiento.
- > El marco de prestación y/o contratación de servicios / productos con la Agencia de Viajes.
- > El interés legítimo para remitirle comunicaciones informativas, comerciales y/u ofertas promocionales relacionadas con la actividad de la Agencia de Viajes y los servicios / productos contratados a través de correo electrónico o cualquier otro medio.
- > El cumplimiento de obligaciones legales y los procedimientos internos de cumplimiento normativo.
- > El interés legítimo para garantizar la seguridad de las oficinas, instalaciones y personas.

Destinatarios

La **Agencia de Viajes** podrá comunicar sus datos de carácter personal a otras Entidades del sector turístico implicadas en los supuestos que sea estrictamente necesario para la **correcta gestión y organización de los servicios turísticos contratados por el usuario**. Las Entidades a las que la **Agencia de Viajes** podrá comunicar sus datos de carácter personal son las siguientes:

ENTIDADES	FINALIDADES
Compañías Aseguradoras	Formalización de pólizas de seguros de viajes para la cobertura de los riesgos derivados del viaje
Agencias colaboradoras nacionales y extranjeras	Gestión y organización de viajes y paquetes turísticos
Compañías Áreas y de Transporte	Reserva, adquisición y venta de billetes
Establecimientos hoteleros	Reservas del alojamiento

Procedencia

Los datos de carácter personal se obtienen directamente de las personas interesadas y de nuestros colaboradores. Las categorías de datos de carácter personal que nos proporcionan son:

- > Datos de identificación.
- > Direcciones postales o electrónicas.
- > Datos bancarios.
- > Datos facilitados y/o consentidos por los propios interesados relacionados y necesarios para la gestión y realización del servicio / producto solicitado.

Derechos

Derecho de Acceso, Rectificación y Supresión: las personas interesadas tienen derecho a obtener confirmación sobre si en la Entidad estamos tratando datos personales que les conciernan, o no. Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

Derecho a la Limitación y Oposición: en determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. En determinadas circunstancias y, por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. La Entidad dejará de tratar los datos en este supuesto, salvo por motivos legítimos imperiosos, o para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Derecho a revocar el consentimiento prestado: los interesados tienen derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento, salvo en caso de tratamientos de datos personales previstos en la normativa de Protección de Datos o necesarios para la prestación del servicio contratado, que no requieren de dicho consentimiento. No obstante, esta retirada no tiene efectos retroactivos, por lo que no afectará a la licitud del tratamiento basado en un consentimiento otorgado previamente.

Dichos derechos podrán ser ejercitados en nuestro Canal (ver apartado específico).

Medidas de Seguridad y Control

General

En cumplimiento de la normativa de protección de datos, la Agencia de Viajes tratará los datos de carácter personal aplicando las medidas técnicas, jurídicas, organizativas y de seguridad adecuadas, a efectos de garantizar la confidencialidad e integridad de la información que gestiona de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

Agradecemos que ponga en conocimiento del Delegado de Protección de Datos mediante los datos de contacto / Canal establecidos en la presente Política de Privacidad, cualquier riesgo de seguridad, de los que tenga

indicios o conocimiento, que pueda llegar a comprometer la integridad y confidencialidad de los datos de carácter personal y/o de información confidencial, a fin de poder adoptar las medidas necesarias para evitar su tratamiento no autorizado, pérdida, destrucción o daño accidental.

Ciberseguridad

Como concepto específico y complementario a lo anterior, la Agencia de Viajes aplica medidas de ciberseguridad para prevenir y gestionar los posibles ataques y fraudes por parte de ciberdelincuentes que atentan contra la privacidad y protección de los datos que nuestra Agencia trata y accede en el ámbito de sus actividades y operaciones.

En este sentido, queremos alertar que ante posibles situaciones de riesgo por comunicaciones cuyo contenido y/o formato generen dudas de autenticidad, recomendamos omitir las mismas y contactar con el Delegado de Protección de Datos a través de los datos de contacto indicados en la presente Política de Privacidad.

Asimismo, cualquier solicitud que reciba con origen de nuestra Agencia sobre cambios de formas de pago, solicitud de datos o personas de contacto o de información confidencial (no pública), datos bancarios y/o de tarjetas de crédito y/o otros datos oficiales, no debe ser atendida sin la confirmación directa de nuestra Agencia por otro medio alternativo. Agradecemos y necesitamos de su colaboración con la comunicación y denuncia de cualquier notificación en relación a este tipo de solicitudes y otras posibles situaciones de riesgo de ciberataques en las que pueda ser utilizada nuestra Agencia, así como por cualquier posible riesgo de seguridad que pudieran tener conocimiento.

Canal

La Agencia de Viajes ha implementado un Canal, contemplando el más alto compromiso, rigor y profesionalidad en materia de seguridad, experiencia, independencia y conocimiento en el tratamiento de las comunicaciones recibidas.

El Canal, que incluye el uso en el ámbito de Protección de Datos, se ha instrumentado a través de una plataforma web, desarrollada y gestionada por un experto externo independiente, para aportarles y garantizarles nuestros compromisos anteriores.

A través del Canal, podrá **comunicar y tramitar** el ejercicio de sus **Derechos** (ver apartado anterior) y comunicar cualquier indicio o conocimiento que tuviera de **posibles violaciones (brechas) de seguridad, ciberataques y/o de posibles incumplimientos o irregularidades sobre la normativa de Protección de Datos y la presente Política** de la Agencia de Viajes.

Los datos de acceso al Canal se detallan al inicio de la presente Política.

Autoridad de control

En caso de divergencias con la Entidad en relación con el tratamiento de sus datos, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Control de Protección de Datos correspondiente. En España, dicha Autoridad es la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

Atención y soporte

Las personas interesadas podrán comunicarnos cualquier duda sobre el tratamiento de sus datos de carácter personal o interpretación de nuestra Política, contactando con el Delegado de Protección de Datos (DPD) en la dirección indicada al inicio de la presente Política.

D. RESPONSABILIDADES

Al poner a disposición del usuario esta página Web queremos ofrecerle toda una serie de contenidos y servicios de calidad, utilizando la máxima diligencia en la prestación de los mismos así como en los medios tecnológicos utilizados. No obstante, no responderemos de la presencia de virus y otros elementos que de algún modo puedan dañar el sistema informático del usuario.

El USUARIO tiene prohibido cualquier tipo de acción sobre nuestro portal que origine una excesiva sobrecarga de funcionamiento a nuestros sistemas informáticos, así como la introducción de virus, o instalación de robots, o software que altere el normal funcionamiento de nuestra web, o en definitiva pueda causar daños a nuestros sistemas informáticos.

Para cualquier cuestión respecto a las Condiciones de Uso de nuestra página web puede ponerse en contacto con nosotros en los datos arriba indicados, o con nuestros asesores BONET consulting:
www.bonetconsulting.com/servicioslssi.html

La Agencia de Viajes dispone de la garantía por insolvencia establecida para los viajes combinados en el Art. 252.10 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña formalizada a través de la póliza de caución número 62709521 con la compañía aseguradora AXA Seguros Generales Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros (C/. Monseñor Palmer, 1 07014 Palma de Mallorca que cubre, en caso de insolvencia de la Agencia de Viajes, el reembolso efectivo de los pagos efectuados por los viajeros contratantes de un viaje combinado que hubieran tenido que efectuar en la medida en que no se hubieran realizado los servicios correspondientes hasta la finalización del viaje contratado y, si el transporte estuviera incluido en el viaje combinado contratado, de los gastos de repatriación, y de los gastos de alojamiento previo a la misma.
Procedimiento en Caso de Solicitud de Prestación: La solicitud de Prestación deberá realizarse siempre por medio del teléfono de AXA: Prestación en destino y Reembolso en origen: Desde España: 911 119 544 - Resto del Mundo: 0034 911 119 544