

AVISO LEGAL Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

1. Titularidad del portal web

El responsable de este sitio web es Sermubeniél, S.A. (en adelante, resumidamente, “Sermubeniél”), sociedad de nacionalidad española con NIF A-73.312.100, Inscrita en Registro Mercantil de Murcia en el Tomo 213, Folio 116, Hoja MU-48372 con Juan Saquero, 1 bajo A (30130) Beniel.

Los datos de contacto del responsable son los siguientes:

- Domicilio postal: Juan Saquero, 1 bajo A (30130) Beniel
- O a través de nuestra web

2. Condiciones Generales de utilización del sitio web

El presente Aviso Legal (en adelante, las “Condiciones Generales” o el “Aviso”) regula el acceso y uso de la página web.

Cualquier persona que acceda a la Web tendrá la consideración de "Usuario", obligándose al cumplimiento de las Condiciones Generales vigentes en cada momento.

La utilización de ciertos servicios ofrecidos en el Sitio Web puede estar sometida a condiciones particulares propias que, según los casos, sustituyen, completan y/o modifican este Aviso. Con anterioridad al uso de dichos servicios, el Usuario debe leer atentamente y aceptar las correspondientes condiciones particulares.

La Web está dirigida a Usuarios mayores de edad. Contiene información relacionada con los servicios de Sermubeniél de interés para clientes o futuros clientes de dicha compañía.

La Web permite la realización de determinadas gestiones en forma on-line. Cualquier trámite efectuado a través de la Web deberá ser realizado en nombre propio, garantizando que la información que en su caso se facilite ha sido obtenida por medios lícitos y se corresponde con la situación real del Usuario.

Se admitirán trámites realizados en nombre de terceros en el caso de:

- Persona con autorización expresa del titular.
- Representantes y personas de contacto debidamente acreditados de personas jurídicas.
- Administradores de Fincas colegiados que actúan en nombre de comunidades de propietarios y otros clientes.

Queda prohibido el uso del Sitio Web con fines ilícitos o lesivos para Sermubeniél o cualquier tercero. En la utilización del Sitio Web, el Usuario se compromete a no llevar a cabo ninguna conducta que pudiera dañar la imagen, los intereses y/o los derechos de Sermubeniél y/o de terceros o que pudiera dañar, inutilizar o sobrecargar el Sitio Web, o que impidiera de cualquier forma la normal utilización del Sitio Web.

Sermubeniél adopta las medidas de seguridad razonablemente adecuadas para detectar la existencia de virus, no obstante, el Usuario deber ser consciente de que las medidas de seguridad de los sistemas informáticos en Internet no son enteramente fiables y que, por tanto, Sermubeniél no puede garantizar la inexistencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas informáticos del Usuario o en sus documentos electrónicos y ficheros contenidos en los mismos.

Sermubeniél se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, la estructura y diseño del Sitio Web sin perjuicio de las obligaciones que deriven de la normativa sobre protección de consumidores y usuarios u otras normas aplicables.



3. Derechos de propiedad industrial e intelectual

Todos los derechos de propiedad industrial e intelectual, así como toda la información contenida en el Sitio Web (imágenes, diseños gráficos, código fuente, diseño, estructura de navegación, bases de datos y cualquier otro contenido que en la misma aparezca) son propiedad de Sermubeniél o bien ostenta los derechos suficientes para uso.

Los derechos de explotación sobre el presente Sitio Web y cualesquiera de sus contenidos, elementos y, en particular, los derechos de uso, explotación, distribución, transformación y comunicación pública pertenecerán en todo momento con carácter exclusivo, durante toda la vigencia prevista legalmente respecto a tales derechos de propiedad industrial e intelectual y para todo el mundo a Sermubeniél, incluyendo cualquier mejora, adaptación, traducción, perfeccionamiento de cualquiera de sus contenidos, elementos y demás materiales creados, editados y/o modificados por el Usuario. El Usuario no podrá utilizar, las marcas registradas por Sermubeniél, nombres comerciales, diseños, "know-how" así como cualquier otro signo distintivo de Sermubeniél, sin el previo y expreso consentimiento de la misma.

El Usuario no podrá modificar ni reproducir, ni en parte ni en su totalidad, esta información, sin el consentimiento previo y expreso de Sermubeniél. Con carácter enunciativo, pero no limitativo:

El Usuario no se encuentra autorizado a suprimir, eludir, manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de Sermubeniél, así como cualesquiera mecanismos de protección.

El Usuario no se encuentra autorizado para desmontar, descompilar o invertir las bases de datos en la que se almacena la información de la Web. Toda la información del Sitio Web está protegida bajo los derechos de autor. La utilización no autorizada de la información contenida en la Web, su reventa, así como la lesión de los derechos de Propiedad Intelectual o Industrial de Sermubeniél, dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas. Las marcas (signos distintivos y logos) que aparecen en el Sitio Web son titularidad exclusiva de Sermubeniél están debidamente registrados o en proceso de registro. Las denominaciones de otros Productos, Servicios y Compañías que

aparezcan en este documento o en el Sitio Web pueden ser marcas u otros signos distintivos registrados por sus respectivos y legítimos propietarios.

4. Exclusión de garantías y responsabilidades

Sermubeniél no es responsable de los daños o perjuicios derivados del uso de los contenidos de su Web, salvo que se disponga otra cosa en las normas de protección de consumidores y usuarios aplicables. En especial, Sermubeniél no responde ni de los contenidos ni del estado de los enlaces o links que contiene este Sitio Web y que pueden conducir al Usuario a otros sitios y páginas web gestionadas por terceros. Sermubeniél no responde ni de los contenidos ni del estado de dichos sitios y páginas web. El acceso a las mismas a través de este Sitio Web tampoco implica que Sermubeniél recomiende o apruebe sus contenidos. Sermubeniél no se hace responsable de los daños o perjuicios de cualquier tipo producidos las deficiencias del servicio de su centro servidor, ni de las redes de comunicación, ni de los problemas resultantes de mal funcionamiento o uso de versiones no optimizadas de los navegadores. Tanto el acceso al Sitio Web como el uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo es de la exclusiva responsabilidad de quien lo realiza. Sermubeniél no responderá de ninguna consecuencia, daño o perjuicio que pudiera derivarse de dicho acceso o uso de la información. Sermubeniél no se hace responsable de los posibles errores de seguridad que se puedan producir ni de los posibles daños que pudieran causarse a los software y sistema informático del Usuario, los ficheros o documentos almacenados en el mismo, como consecuencia de la presencia de virus en el ordenador del Usuario utilizado para conexión a los servicios y contenidos de la Web, de un mal funcionamiento del navegador o del uso de versiones no actualizadas del mismo, correspondiendo al Usuario en todo caso la disponibilidad de herramientas adecuadas para la detección y desinfección de programas informáticos dañinos.

5. Hiperenlaces y sitios enlazados



El Usuario que pretenda establecer un hiperenlace o dispositivo técnico de enlace desde su sitio web a la Web, deberá obtener una autorización previa y por escrito de Sermubeniél. El establecimiento de Hiperenlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre Sermubeniél y el propietario del sitio o de la página web en la que se establezca el Hiperenlace, ni la aceptación o aprobación por parte de Sermubeniél de sus contenidos o servicios. En todo caso, Sermubeniél se reserva el derecho a prohibir o inutilizar en cualquier momento cualquier hiperenlace a su sitio web, especialmente en los supuestos de ilicitud de la actividad o contenidos del sitio web en que se incluye el hiperenlace.

En el Sitio Web se pone a disposición del Usuario, únicamente para la búsqueda de, y acceso a, la información, contenidos y servicios disponibles en Internet, Hiperenlaces o dispositivos técnicos de enlace (ej. links o botones), directorios o instrumentos de búsqueda que permiten al Usuario el acceso a sitios o portales de Internet pertenecientes o gestionados por terceros (Sitios Enlazados). Sermubeniél no ofrece ni comercializa por sí y/o por medio de terceros la información, contenidos y servicios disponibles en los Sitios Enlazados, ni aprueba, supervisa o controla en modo alguno los contenidos y servicios, así como cualquier material de cualquier naturaleza existente en los mismos, asumiendo el Usuario de manera exclusiva toda la responsabilidad de la navegación a través de los mismos.

La existencia de Sitios Enlazados no presupone en ningún caso la formalización de acuerdos con los responsables o titulares de los mismos, ni la recomendación, promoción o identificación de Sermubeniél con las manifestaciones, contenidos o servicios proveídos.

6. Legislación aplicable y jurisdicción

Las presentes condiciones generales se regirán por la legislación española. Salvo que se indique lo contrario en las normativas de protección de consumidores y usuarios aplicables, Sermubeniél y el Usuario, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la

jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Beniel, para cuantas cuestiones pudieran suscitarse o acciones ejercitarse derivadas de la prestación del servicio del Sitio Web y de sus servicios y contenidos y sobre la interpretación, aplicación, cumplimiento o incumplimiento de lo aquí establecido.

7. ¿Qué finalidad tiene esta Política de Protección de Datos Personales?

Esta Política tiene por objeto dar a conocer el modo en que obtenemos, tratamos y protegemos los datos personales que facilites o recojamos a través de la web de Sermubeniél (en adelante, el “Sitio web” o “la Web”) por medio de formularios y/o cookies para que puedas decidir libre y voluntariamente si deseas que los tratemos.

En la Web se pueden encontrar distintos enlaces a plataformas y páginas gestionadas por terceras entidades, desde las que se ofrecen servicios comunes para empresas del grupo al que pertenece Sermubeniél. Estas páginas disponen de su propia Política de Privacidad en la que se detalla la entidad responsable del tratamiento de los datos y las finalidades del mismo.

8. ¿Quién es el Responsable del tratamiento de los datos recabados a través de este Sitio web?

El responsable del tratamiento de los datos personales recabados a través de este Sitio web es Sermubeniél, S.A. (en adelante, “Sermubeniél”), con domicilio social en Juan Saquero, 1 bajo A (30130) Beniel y NIF A-73.312.100.

9. ¿Qué tipo de datos recoge Sermubeniél recabados a través de este Sitio web y para qué se utilizan y cuál es la base de legitimación?

Visitar la Web de Sermubeniél y navegar por sus distintas secciones no requiere que se facilite ningún dato de carácter personal. Sin embargo, recogeremos determinada información relacionada con la navegación que realiza (que no siempre nos permitirá identificar al Usuario) a través de cookies

instaladas en su equipo. Por favor, consulte más detalles en nuestra Política de Cookies.

El Usuario de la Web puede realizar diferentes gestiones para las que será necesario tratar sus datos personales:

(i) Gestiones para las que no será necesario que sea cliente ni esté registrado en nuestro sistema.

Según la gestión a realizar y para poder atenderla correctamente, se podrán solicitar datos identificativos (nombre, apellidos y DNI en algunos casos), datos de contacto (dirección postal, teléfono, correo electrónico según la petición), otros datos relacionados con la petición que se efectúa, por ejemplo: dirección del fraude o avería detectada....

Sus datos se tratarán con la finalidad de gestionar la solicitud contenida en el formulario al que accede y completa.

La base de legitimación será el consentimiento prestado por el Usuario que los facilita, que se pone en contacto de forma voluntaria con Sermubeniél. Este consentimiento es revocable en todo caso, sin efectos retroactivos (es decir, no afectaría a las peticiones o solicitudes ya tramitadas).

(ii) Gestiones en la web que tengan por finalidad el alta como cliente/ abonado del servicio.

Según la gestión a realizar y para poder atenderla correctamente, se le solicitarán datos identificativos (nombre, apellidos y DNI), datos de contacto (dirección postal, teléfono, correo electrónico según la petición), datos relacionados con el inmueble para el que solicita el suministro o cambio de titularidad (escrituras de propiedad, referencia catastral, contrato de arrendamiento.) datos de representación (apoderamiento, en el caso de que actúe en representación de otra persona o una persona jurídica, datos económicos (señas bancarias para la domiciliación de recibos..).

Sus datos se tratarán con la finalidad de gestionar el alta como cliente del servicio.

La base de legitimación será el consentimiento prestado por el Usuario que los facilita, que se pone en contacto de forma voluntaria con Sermubeniél.

El usuario que se relaciona con Sermubeniél para ser cliente del servicio puede encontrar más información sobre el tratamiento de sus datos en la Política protección de datos de Clientes y Usuarios del Servicio.

(iii) Gestiones en la web que requieren que el Usuario sea cliente o abonado del servicio o persona autorizada por el titular del contrato,

Los datos introducidos se tratarán con la finalidad de realizar la gestión seleccionada en el marco de su expediente de contrato para generar los recibos del servicio prestado.

Si va a gestionar el pago on-line de facturas será conducido a páginas gestionadas por terceras entidades (banca on-line) que colaboran con Sermubeniél. Estas páginas disponen de su propia Política de Privacidad en la que se detalla la entidad responsable del tratamiento de los datos y las finalidades del mismo.

Sermubeniél trata sus datos en base al consentimiento prestado por el Usuario que los facilita, que se pone en contacto de forma voluntaria con Sermubeniél.

Los trámites y consultas que se realicen a través de la Web deben ser efectuados por el Usuario en nombre propio. Como excepción a lo anterior, se podrán efectuar gestiones en nombre de terceros en el caso de:

- Persona con autorización expresa del titular.
- Representantes o personas de contacto de personas jurídicas que actúen en nombre de éstas.

Los datos personales de los representantes, personas de contacto, se tratarán, en base al interés legítimo (de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y garantía de derechos digitales),

con la única finalidad de gestionar la petición efectuada en nombre de un tercero.

En el caso de que los datos personales aportados pertenecieran a un tercero, quien los facilita garantiza que ha informado a dicho tercero de esta Política de Privacidad y ha obtenido su autorización para facilitar sus datos a Sermubeniél con las finalidades señaladas. Igualmente garantiza que los datos aportados son exactos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

10. ¿Quiénes pueden acceder a los datos personales facilitados a Sermubeniél a través de este sitio web?

Sermubeniél utiliza prestadores de servicios para la realización de algunas tareas propias del contrato que en su caso deberán acceder a los datos de usuarios para poder realizar la gestión que solicita. Estos prestadores tendrán la condición de Encargados del tratamiento, y únicamente tratarán los datos personales conforme a las instrucciones de Sermubeniél. En ningún caso utilizarán los datos personales del Usuario para fines propios o diferentes a los detallados en esta Política.

Por eficiencia del servicio, algunos de nuestros proveedores están ubicados en países situados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) o, estando ubicadas en EEE, comparten la información con otras entidades ubicadas fuera de dicho territorio. Sermubeniél, garantiza que:

Las transferencias se realizan a países respecto de los que la Comisión Europea ha declarado que proporcionan un nivel de protección equiparable al europeo.

En ausencia de dicha declaración de adecuación (en la actualidad, solo se realizan transferencias a EE UU, entre otros), se han firmado las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión.

Puedes consultar esta información en la página de la AEPD: <https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>

Para más información, contacta con el Delegado de Protección de datos de Sermubeniél.

11. ¿A quién comunicamos sus datos?

Sermubeniél, en base al interés legítimo puede transmitir sus datos personales dentro del grupo al que pertenece para fines administrativos. (Considerando 48 del RGPD).

Fuera del supuesto anterior, Sermubeniél no comunica sus datos personales recogidos a través de este sitio web a terceras partes, salvo que Ud. lo consienta expresamente o para dar cumplimiento a una obligación legal.

Cuando sea necesario su consentimiento para comunicar sus datos personales a terceros, en los formularios de recogida de datos le informaremos de la finalidad del tratamiento, de los datos objeto de comunicación, así como de la identidad o sectores de actividad de los posibles cesionarios de sus datos personales.

Sermubeniél sí podría estar obligada a comunicar en algunos casos datos de usuarios, se trate o no de clientes, a las Administraciones competentes titulares de servicios o de conceptos tributarios asociados a los servicios que presta cuando sea requerida para ello, o cuando la comunicación resulte necesaria para atender la solicitud o consulta, o cuando sea necesario para gestionar judicialmente una situación de fraude.

En particular, Sermubeniél está obligada a comunicar los datos personales de sus clientes a determinadas Administraciones, tal y como se detalla en el apartado (¿A quién comunicamos sus datos?)

12. ¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos?

Los datos de clientes se conservarán mientras se mantenga la relación contractual para poder gestionarla adecuadamente. Una vez finalizada dicha relación (transcurridos los plazos de la operativa de cobro de recibos pendientes y resueltos conflictos abiertos en relación con el servicio) deberemos conservar sus datos debidamente bloqueados durante un periodo adicional en que pudieran existir cualesquiera responsabilidades derivadas de servicios facilitados o de los tratamientos realizados.

Los datos de no clientes facilitados para otras gestiones (consultas, comunicaciones de fraudes...) se conservarán por el tiempo que resulte necesario para gestionar su solicitud, más un periodo adicional a efectos de atender posibles responsabilidades legales derivadas de la misma.

En caso de que haya autorizado el envío de comunicaciones comerciales, mantendremos sus datos hasta el momento en que nos indique que quiere dejar de recibir nuestras ofertas, y en todo caso al finalizar la relación contractual.

13. ¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos y cómo puede ejercitarlos?

La Ley le reconoce, en caso de que haya otorgado su consentimiento a poder retirarlo en cualquier momento, así como el poder ejercer los siguientes derechos en materia de protección de datos:

DERECHO	CONTENIDO
---------	-----------

Acceso	Podrá consultar qué datos personales están incluidos en las bases de datos de Sermubeniel.
Rectificación	Podrá modificar sus datos personales cuando sean inexactos o incompletos.
Oposición	Solicitar que no tratemos los datos personales para algunas finalidades concretas.
Supresión	Podrá solicitar que eliminemos sus datos personales.
Limitación del tratamiento	<p>Podrá solicitar la limitación al tratamiento de sus datos en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de sus datos. -Cuando el tratamiento es ilícito, pero Ud. se opone a la supresión de sus datos. -Cuando Sermubeniel no necesite tratar sus datos, pero Ud. los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. -Cuando Ud. se haya opuesto al tratamiento de sus datos para el cumplimiento de una misión en interés público o para la satisfacción de un interés legítimo, mientras se verifica si los motivos legítimos para el tratamiento prevalecen sobre los tuyos.
Portabilidad	Podrá recibir, en formato electrónico, los datos personales que nos haya facilitado, así como a transmitirlos a otro responsable.

Para ejercer los anteriores derechos, o revocar el consentimiento prestado, bastará con que nos envíe su solicitud por cualquiera de los siguientes medios:

- Por correo postal a la dirección: Juan Saquero, 1 bajo A (30130) Beniel.
- A través del contacto de nuestra web.
- Registrando su solicitud en cualquiera de nuestras oficinas del servicio.

El solicitante deberá estar suficientemente identificado en la solicitud. Cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad del solicitante, podrá requerirle para que facilite la información adicional necesaria para confirmar su identidad. En caso de que se actúe a través de representación legal, el representante deberá aportarse, además, DNI y documento acreditativo de la representación.

Sermubeniél ha nombrado un Delegado de Protección de Datos con quien puede contactar si tiene cualquier duda o queja en materia de protección de datos. Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos por cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico: protecciondedatos@hidrogea.es
- Correo Postal: Juan Saquero, 1 bajo A (30130) Beniel A/A del Delegado de Protección de Datos.

Su reclamación se investigará de forma confidencial y recibirá una respuesta de nuestro Delegado de Protección de Datos.

En todo caso, como afectado o interesado, puede presentar una denuncia ante la autoridad de protección de datos competente: la Agencia Española de Protección de Datos.

14. Redes sociales

Como norma general, los perfiles corporativos de Sermubeniél en redes sociales (Twitter, Facebook, etc.) tienen un carácter meramente informativo. Si nos facilita datos a través de mensajes privados en redes sociales con motivo

de una consulta o petición realizada por ese medio, los datos personales facilitados serán utilizados exclusivamente para atender la petición efectuada, en los términos expuestos en esta Política. Le recordamos que no debe incluir datos personales suyos o de terceros (como e-mails, nombre, teléfono o número de contrato) a través de mensajes abiertos en ninguna red social. Si no está seguro de si su mensaje puede o no ser leído por terceros, le aconsejamos que nos contacte por otro canal.

15. WhatsApp Business (en el caso de que esta opción esté disponible en este sitio web)

Sermubeniél dispone de un servicio de mensajería instantánea a través de WhatsApp Business. Sus finalidades están referenciadas en el apartado 3 de esta política. El uso de WhatsApp por parte de los Usuarios está sujeto a sus Condiciones del servicio de WhatsApp Business.

Política de Privacidad de Clientes y Usuarios

1. ¿Qué finalidad tiene esta Política de Protección de Datos Personales?

Esta Política de Privacidad tiene por objeto dar a conocer el modo en que obtenemos, tratamos y protegemos los datos personales de nuestros clientes y de aquellas personas que se ponen en contacto con la compañía en relación con los mismos, y en este sentido, la presente Política resulta aplicable, a:



- a) Personas que **mantienen un contrato** con Sermubeniél para la prestación de algún servicio. Cliente o abonado del servicio.
- b) Personas que contactan con Sermubeniél para **informar incidencias del servicio, realizar consultas, formular quejas o reclamaciones** de cualquier tipo sin mantener una relación contractual con esta entidad.
- c) Finalmente, también hace referencia a aquellas personas, **terceros distintos del cliente, cuyos datos figuran en un expediente de contrato** por haber sido informados por el propio cliente o por el propio interesado.

2. ¿Quién es el responsable de los datos que facilita?

El responsable del tratamiento de sus datos personales es **Sermubeniél, S.A.** (en adelante Sermubeniél), con domicilio en calle Juan Saquero nº 1, 30130 Beniel (Murcia) y NIF número A-73312100, empresa dedicada a la prestación de servicios relacionados con la gestión de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y saneamiento, limpieza viaria y recogida de residuos sólidos urbanos y enseres, parques y jardines y ecoparque y limpieza de edificios municipales.

3. ¿Qué tipo de datos recoge Sermubeniél?

Según la gestión que realice, Sermubeniél recogerá los siguientes datos de carácter personal:

(i) Datos identificativos y de contacto (nombre, DNI, teléfono, correo electrónico, etc.),

Estos datos son necesarios para la correcta prestación del servicio.

(iii) Distintos datos facilitados voluntariamente por Ud. al ponerse en contacto con nosotros por cualquier motivo (efectuar una reclamación, para comunicar una emergencia, para consultar una duda, etc.).

Esta información es necesaria para poder gestionar y responder la petición que realiza.

(iv) Datos relativos a salud que pudieran tener relevancia a los efectos de la práctica de deporte.

Esta información es necesaria para poder tenerla en cuenta de cara a la prestación del servicio y se da voluntariamente por el titular de los datos.



(v) Datos de terceras personas que el cliente o el mismo tercero facilitan voluntariamente a Sermubeniél y que quedarán integrados en el expediente de contrato.

Estos datos se utilizan para la correcta prestación del servicio. (ej: datos de contacto de un tercero para notificaciones, datos de menores dados por sus tutores, etc.).

En el caso de que los datos personales aportados pertenecieran a un tercero, quien los facilita garantiza que ha informado a dicho tercero de esta Política de Privacidad y ha obtenido su autorización para facilitar sus datos a Sermubeniél con las finalidades señaladas. Igualmente garantiza que los datos aportados son exactos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

(vi) Datos relacionados con la navegación que se realiza por la página web corporativa de Sermubeniél y datos facilitados por el usuario a través de la web:

○ **Datos relacionados con la navegación que se realiza por la página web corporativa de Sermubeniél:** Visitar la página web de Sermubeniél y navegar por sus distintas secciones no requiere que se facilite ningún dato de carácter personal. Sin embargo, recogeremos determinada información relacionada con la navegación que realiza (que no siempre nos permitirá identificar al usuario) a través de cookies instaladas en su equipo. Por favor, consulte más detalles sobre esta materia en nuestra Política de Cookies en <https://www.sermubeniél.com/politica-de-cookies>.

○ **Datos facilitados por el usuario al realizar gestiones y trámites a través de la web corporativa de Sermubeniél.** El usuario de la Web puede realizar diferentes trámites y gestiones para las cuales en algunos casos no será necesario que se registre (“trámites de la Web pública”).

○ La web tiene su propia **Política de Privacidad de la Web de Sermubeniél** que puede consultar en el siguiente enlace <https://www.sermubeniél.com/aviso-legal>.

4. Trámites realizados por un tercero o en nombre de una empresa Como norma general, todos los trámites y gestiones que conlleven un

tratamiento de datos personales se realizarán por una persona en su propio nombre y en este caso facilitará únicamente datos personales de los que es titular. No obstante, se admitirá que el Usuario facilite datos de un tercero siempre que (i) haya obtenido los datos de forma lícita; (ii) haya informado al afectado, cuando proceda, del trámite o consulta que va a realizar, y (iii) cuente con un interés legítimo para llevar a cabo la gestión que inicia. En este sentido, se podrán efectuar gestiones en nombre de terceros en el caso de:

- Persona con autorización expresa del titular.
- Representantes o personas de contacto de personas jurídicas que actúen en nombre de estas.

5. ¿Para qué utilizamos sus datos personales y cuál es la base de legitimación?

Utilizamos sus datos con las siguientes finalidades y con la siguiente base legitimadora según el caso:

(i) Gestionar el servicio que ha contratado. Realizamos distintas gestiones necesarias para prestar el servicio contratado. El tratamiento de estos datos es necesario para mantener la relación contractual con nuestros clientes.

(ii) Gestionar y solucionar las incidencias del servicio. Sermubeniel tiene un **interés legítimo** en tratar sus datos personales de sus clientes para detectar fugas y evitar fraudes en el suministro. Por otro lado, el tratamiento de los datos relativos al servicio contratado es necesario para mantener la **relación contractual** con sus clientes.

(iii) Atender las solicitudes que Ud. voluntariamente nos efectúe (entre otras, reclamaciones, consultas de dudas, llamadas de emergencia, etc.). El tratamiento de estos datos es necesario para mantener la **relación contractual** con nuestros clientes. En el caso de no clientes, el tratamiento se basa en el **consentimiento** otorgado al contactar con nosotros voluntariamente para hacer cualquier comunicación.

(iv) Gestionar la firma de documentos a través del proceso de firma OTP SMS (One Time Password). Durante el proceso de firma OTP SMS, se vincula

la operación de firma con el firmante a través del número de teléfono móvil facilitado por el cliente y con el contenido a través del algoritmo de cálculo del OTP.

El tratamiento de estos datos es necesario para la ejecución del contrato.

(v) Realizar estudios estadísticos y/o encuestas de satisfacción a clientes en relación con el servicio contratado, que nos ayuden a mejorar el servicio o diseñar nuevas funcionalidades.

○ Estudios estadísticos. Realizamos estudios estadísticos para mejorar nuestros servicios al cliente o diseñar nuevas funcionalidades. Este tratamiento tiene como base legal el **interés legítimo** de Sermubeniél en tratar sus datos personales de sus clientes y, en particular, su opinión sobre el servicio y la información sobre el consumo y las averías que puedan sufrir, para generar estudios estadísticos o agregados que permitan mejorar los servicios.

○ Encuestas de satisfacción. Asimismo, realizamos a nuestros clientes, encuestas de satisfacción relacionadas con el servicio contratado, para lo que podríamos ponernos en contacto con los clientes a través de teléfono y correo electrónico. En ningún caso se tomarán medidas que le afecten de forma individual y sus datos personales serán anonimizados. Este tratamiento tiene como base legal el **interés legítimo**. Sermubeniél considera que esta finalidad es compatible con la finalidad del servicio contratado, ya que existe una relación entre ambas finalidades (realizamos encuestas de satisfacción para poder prestarle un mejor servicio). Entendemos, por otro lado, que nuestros clientes pueden esperar razonablemente que su información personal se trate para esta finalidad.

○

(vii) Realizar encuestas no relacionadas con el servicio para conocer la percepción que nuestros clientes tienen sobre Sermubeniél, mientras dure su contrato y siempre que nos otorgue su consentimiento. La información así recabada será utilizada exclusivamente para obtener valores estadísticos o agregados.

El tratamiento de los datos con esta finalidad se basa en el **consentimiento** otorgado por el cliente. En todo momento podrá revocar el consentimiento prestado contactando con Sermubeniél a través de cualquier medio.

(viii) Ofrecer o remitir a nuestros clientes, información comercial

relacionada con los servicios contratados que gestiona Sermubeniél, así como sobre actividades y eventos relativos a dicho sector, siempre que nos otorgue su consentimiento. Si el cliente nos autoriza a ello, podremos enviarle estas comunicaciones promocionales incluso por medios electrónicos. El tratamiento de los datos con esta finalidad se basa en el **consentimiento** otorgado por el cliente. En todo momento podrá revocar el consentimiento prestado contactando con Sermubeniél a través de cualquier medio.

○

6. ¿Quiénes pueden acceder a sus datos personales?

Adicionalmente, Sermubeniél cuenta con prestadores de servicios para la realización de algunas tareas propias del contrato que en su caso deberán acceder a sus datos para poder realizar la gestión que solicita. Estos prestadores tendrán la condición de Encargados del tratamiento de acuerdo con la LO 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y únicamente tratarán los datos personales conforme a las instrucciones de Sermubeniél. En ningún caso utilizarán los datos personales del Usuario para fines propios o diferentes a los detallados en esta Política. Por eficiencia del servicio, algunos de nuestros proveedores están ubicados en países situados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) o, estando ubicados en EEE, comparten la información con otras entidades ubicadas fuera de dicho territorio. Sermubeniél garantiza que:

○ Las transferencias se realizan a países respecto de los que la Comisión Europea ha declarado que proporcionan un nivel de protección equiparable al europeo.

○ En ausencia de dicha declaración de adecuación (en la actualidad se realizan transferencias a países como EEUU, entre otros) se han firmado las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión.

Puedes consultar esta información en la [página de la AEPD](#). Para más información, contacta con el Delegado de Protección de datos de Sermubeniél.



7. ¿A quién comunicamos sus datos?

Sermubeniél no comunica sus datos personales a terceros, salvo que Ud. lo consienta o que estemos obligados por una ley.

Cuando sea necesario su consentimiento para comunicar sus datos personales a terceros, en los formularios de recogida de datos le informaremos de la finalidad del tratamiento, de los datos objeto de comunicación, así como de la identidad o sectores de actividad de los posibles cesionarios de sus datos personales.

Sermubeniél sí podría estar obligada a comunicar en algunos casos datos de usuarios, se trate o no de clientes, a las Administraciones competentes titulares de servicios o de conceptos tributarios asociados a los servicios que presta cuando sea requerida para ello, o cuando la comunicación resulte necesaria para atender la solicitud o consulta, o cuando sea necesario para gestionar judicialmente una situación de fraude.

En particular, Sermubeniél está obligada por disposición legal a comunicar los datos personales de sus clientes a las siguientes entidades que, entre otros, podrán utilizarlos para:

Entidad	Finalidad	Esta cesión es legal según...
Ayuntamiento de Beniél	Gestión de la deuda pendiente de cobro de basura que recaudamos en nombre del Ayuntamiento	Somos los encargados del tratamiento de este servicio con el Ayuntamiento





Cualquier información referente al servicio

Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, Real Decreto Legislativo 2/2004, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales y Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público

Agencia Tributaria (AEAT)

Envío a la AEAT en un máximo de cuatro días hábiles el detalle de las facturas emitidas y recibidas

Sistema de suministro inmediato de información (SII), regulado en el RD 596/2016, de 2 de diciembre y por la Orden HFP/417/2017, de 12 de mayo

Agencia Tributaria (AEAT)

Liquidación modelo 347 (es un modelo informativo anual en dónde se especifica la suma de operaciones realizadas con un cliente o proveedor superiores a 3005,06€)

Obligación por la AEAT - Operaciones con terceros, Orden EHA/3012/2008, de 20 de octubre



Administración de Justicia	Reclamaciones judiciales	Ley de enjuiciamiento civil y Ley de enjuiciamiento criminal (Ley 1/2000 de 7 de enero y Real Decreto de 14 de septiembre de 1882)
----------------------------	--------------------------	--

Autoridad Judicial o Cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado	Envío de datos para localización de una persona mediante solicitud judicial/policial previa	Según información solicitada por la Admón. Pública (L.O. 2/9186, de 13 de marzo y L.O. 9/1999, de 13 de diciembre)
--	---	--

8. ¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos?

Los datos de clientes se conservarán **mientras se mantenga la relación contractual** para poder gestionarla adecuadamente. Una vez finalizada dicha relación (transcurridos los plazos de la operativa de cobro de recibos pendientes y resueltos conflictos abiertos en relación con el servicio) deberemos conservar sus datos debidamente bloqueados durante un periodo adicional en que pudieran existir cualesquiera responsabilidades legales derivadas de servicios facilitados o de los tratamientos realizados. Los **datos de no clientes** facilitados para otras gestiones (consultas, comunicaciones de fraudes...) se conservarán por el tiempo que resulte necesario para gestionar su solicitud, más un periodo adicional a efectos de atender posibles responsabilidades legales derivadas la misma. En caso de que haya autorizado el **envío de comunicaciones comerciales**, mantendremos sus datos hasta el momento en que nos indique que quiere dejar de recibir nuestras ofertas, incluso aunque haya finalizado la relación contractual con nosotros.

9. ¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos y cómo puede ejercerlos?

La Ley le reconoce los siguientes derechos en materia de protección de datos:

Derecho	Contenido
Acceso	Podrá consultar sus datos personales incluidos en las bases de datos de Sermubeniel
Rectificación	Podrá modificar sus datos personales cuando sean inexactos o incompletos
Supresión	Podrá solicitar que eliminemos sus datos personales
Oposición	Solicitar que no tratemos los datos personales para algunas finalidades concretas

Limitación del tratamiento

Podrá solicitar la limitación al tratamiento de sus datos en los siguientes casos:

- Mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de sus datos.
- Cuando el tratamiento es ilícito, pero Ud. se opone a la supresión de sus datos.
- Cuando Sermubeniél no necesite tratar sus datos, pero Ud. los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
- Cuando Ud. se haya opuesto al tratamiento de sus datos para el cumplimiento de una misión en interés público o para la satisfacción de un interés legítimo, mientras se verifica si los motivos legítimos para el tratamiento prevalecen sobre los tuyos.

Portabilidad

Podrá recibir, en formato electrónico, los datos personales que nos haya facilitado, así como a transmitirlos a otro responsable.

Para ejercer los anteriores derechos, o revocar el consentimiento prestado, bastará con que nos envíe su solicitud por cualquiera de los siguientes medios:

- Por correo postal a la dirección: calle Juan Saquero nº 1, 30130 Beniel (Murcia).



○ A través del contacto de nuestra web: <https://www.sermubeniél.com/contacta>.

○ Registrando su solicitud en cualquiera de nuestras oficinas del servicio. El solicitante deberá estar suficientemente identificado en la solicitud. Cuando el responsable del tratamiento tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud, podrá solicitar que facilite la información adicional necesaria para confirmar su identidad. En caso de que se actúe a través de representación legal, deberá aportarse **cualquier documento válido en derecho acreditativo de la representación**. Sermubeniél contestará lo antes posible y en todo caso dentro del plazo de un mes a las solicitudes recibidas. El plazo podrá prorrogarse hasta dos meses más teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes recibidas. En este caso Sermubeniél informará al interesado sobre esta circunstancia indicando los motivos de la dilación. El ejercicio de derechos es gratuito. No obstante, Sermubeniél se reserva el derecho de cobrar un canon cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo. En este caso, de acuerdo con el RGPD, Sermubeniél podrá optar directamente por no contestar a la solicitud recibida. Adicionalmente Sermubeniél ha nombrado un **Delegado de Protección de Datos** con quien puede contactar si tiene cualquier duda o queja en materia de protección de datos. Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos por cualquiera de los siguientes medios:

○ Correo electrónico: protecciondedatos@hidrogea.es

○ Correo Postal: calle Juan Saquero nº 1, 30130 Beniel (Murcia). A/A de la Delegada de Protección de Datos.

Su reclamación se investigará de forma confidencial y recibirá una respuesta de nuestra Delegada de Protección de Datos. En todo caso, como afectado o interesado, puede presentar una denuncia ante la **autoridad de protección de datos competente**, en este caso, la Agencia Española de Protección de Datos en el portal <https://www.aepd.es/>.

POLÍTICA DE VIDEOVIGILANCIA

La presente política describe el tratamiento que realiza Sermubeniél, S.A. de los datos de carácter personal recogidos a través de las cámaras de videovigilancia y de los puestos y dispositivos de control de acceso a las oficinas de Calle Juan Saquero 1, 30130 Beniel.

I. ¿Quién es el responsable de los datos recogidos?

El responsable de los datos de carácter personal es Sermubeniél, S.A., provista de CIF A-73.312.100, con domicilio en la calle Juan Saquero, nº 1, bajo, 30130 Beniel.

En caso de que tenga alguna duda o consulta en relación al tratamiento de sus datos de carácter personal, póngase en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos (DPO) en el correo electrónico protecciondedatos@hidrogea.es.

El DPO es el encargado de velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos y las políticas corporativas de privacidad en relación a los tratamientos efectuados por Sermubeniél, S.A., incluyendo los relativos a videovigilancia y control de acceso.

II. ¿Para qué utilizamos sus datos personales?

Recogemos distintos datos personales, que usted encontrará detallados en el apartado siguiente, con la finalidad principal de garantizar la seguridad de nuestras instalaciones y, en particular:

- Los datos recogidos mediante el sistema de videovigilancia son tratados para garantizar la seguridad de los bienes y las personas que se encuentren en nuestras instalaciones.

- Los datos recogidos mediante nuestros sistemas de control de acceso son tratados para:
 - Facilitar el acceso a las oficinas, zonas de trabajo y áreas restringidas.
 - Asignar la correspondiente tarjeta de acceso.
 - Llevar un control de las entradas efectuadas por personal externo y visitantes.
 - Garantizar la seguridad de los bienes y las personas que se encuentren en nuestras instalaciones.

III. ¿Qué tipo de datos personales tratamos?

- Datos identificativos (nombre, DNI, empresa a la que pertenece, persona a la que visita, etc.). Le solicitaremos estos datos cuando usted se presente en el mostrador de recepción, a fin de otorgarle una tarjeta de visita para acceder al mismo.
- Grabaciones de vídeo. Al permanecer dentro del campo de grabación de las cámaras de videovigilancia instaladas en nuestro edificio, su imagen puede ser grabada. No existe ninguna cámara oculta. Todas las cámaras se encuentran señalizadas.

IV. Legitimidad del tratamiento

Tratamos sus datos personales en base al interés público en garantizar la seguridad de personas, bienes e instalaciones.

V. ¿Con quién compartimos sus datos?

Sus datos podrán ser accedidos por las empresas con las que tenemos subcontratados los servicios de recepción y seguridad, así como servicios de mantenimiento técnico de nuestras cámaras de videovigilancia.

No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. En caso de que detectemos que se ha producido un incidente de seguridad o tengamos indicios de la comisión de algún delito (robo, destrozo de material, agresión a personas, etc.), los datos recogidos por nuestras cámaras de videovigilancia y sistemas de control de acceso serán puestos a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y/o de Jueces y Tribunales competentes.

VI. ¿Durante cuánto tiempo conservamos sus datos?

Los datos recogidos se suprimirán en un plazo máximo de 30 días (a contar desde su registro). Excepcionalmente, Sermubeniel, S.A. conservará una copia de los datos por un plazo superior cuando se haya producido un incidente de seguridad o existan indicios de comisión de algún delito (por ejemplo, un robo).

VII. Sus derechos

La normativa vigente de protección de datos le reconoce distintos derechos:

- Derecho de acceso a sus datos y obtener una copia de los mismos.
- Derecho de supresión o rectificación.
- Derecho a la limitación del tratamiento.
- Derecho de oposición.
- Derecho a la portabilidad de aquellos datos que ha facilitado.

Por favor, tenga en cuenta que, aunque usted puede ejercer cualquiera de los derechos anteriores, las especiales características del tratamiento regulado en esta política no nos permitirán responder positivamente su petición en todos los casos. Por ejemplo, no podemos rectificar una grabación de videovigilancia

o un log o registro de acceso en el que se muestre automáticamente su hora de entrada a nuestras instalaciones.

Sermubeniél, S.A. reconoce, además, el derecho a presentar una reclamación ante el DPO en caso de que considere que se ha hecho un tratamiento incorrecto de sus datos de carácter personal. Su reclamación se investigará de forma confidencial y recibirá una respuesta de nuestro DPO.

Para ejercitar sus derechos, puede ponerse en contacto con nosotros a través de estos medios:

- Dirigiéndonos una carta por correo postal a la dirección: Delegado de Protección de Datos (Dirección Jurídica) Calle Juan Saquero 1, 30130 Beniel.
- A través del Área de Contacta de nuestra web:
<https://www.sermubeniél.com/contacta>

En todo caso, como afectado o interesado, puede presentar las denuncias que considere oportunas ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).