



## **Política de privacidad y cookies**

Uno de los principales objetivos de SOS Seguros y Reaseguros S.A. y SOS Assistance España S.A.U. en adelante International SOS es el mantenimiento del bienestar y la seguridad personal de los usuarios, lo que incluye la protección de la privacidad de éstos. Le recomendamos encarecidamente leer esta declaración de privacidad, que explica de forma resumida las medidas que SOS Seguros y Reaseguros S.A. y SOS Assistance España, S.A.U. aplican en sus servicios para proteger los datos personales de los usuarios.

### **1) Compromiso con la privacidad**

International SOS ha asumido el compromiso de proteger la privacidad de sus clientes. Ofrecemos esta Declaración de seguridad y privacidad en línea ("Declaración") para que nuestros clientes conozcan la información que recopilamos, la forma en que ésta se procesa y cómo la protegemos.

### **2) Ámbito de aplicación de esta Declaración**

Esta Declaración se aplica a los productos y servicios que ofrece International SOS. La Empresa también utiliza los servicios de otras entidades o personas para ofrecer servicios en nombre de International SOS. En esta Declaración, estas entidades o personas, junto con las empresas afiliadas, se denominan "entidades afiliadas".

### **3) Qué información se recopila y cómo**

International SOS, recopila datos personales identificativos de los usuarios cuando éstos la proporcionan a International SOS para adquirir, utilizar o beneficiarse de nuestros productos, o bien cuando estos datos nos son transmitidos desde nuestras entidades afiliadas o terceros como, por ejemplo, pero sin limitarse a, agencias de viajes, a las que se permite compartir datos personales. Por "datos personales" se entiende aquella información que permitiría a alguien identificarle o ponerse en contacto con usted, lo que incluye, por ejemplo, su nombre completo, dirección, número de teléfono, número de afiliación a la Seguridad Social o la dirección de correo electrónico. Además, en función del

servicio que ofrezcamos, puede que recopilemos información sobre sus itinerarios de viaje (servicios relacionados con viajes) o información sanitaria para crear un historial médico para emergencias. Entre los datos personales no se incluye información adicional o información que, por sí sola no permita la identificación de personas individuales (como las estadísticas del número de personas que visitan el sitio Web de International SOS cada mes, o cuántas de ellas son hombres y cuántas mujeres).

Puede que nos proporcione datos personales al: (a) solicitar productos y servicios desde los sitios Web de International SOS; (b) remitir formularios a través del Centro de atención al cliente; o (c) enviar otro tipo de información a través de la interfaz de comentarios de clientes o nuestro sitio Web de TravelCare. Su empleador o una entidad afiliada, como una agencia de viajes, puede proporcionarnos información sobre usted para ofrecerle a usted o su empleador determinados servicios, como servicios relacionados con viajes. Cuando opta por pagar los servicios de International SOS con tarjeta de crédito, se le pide que proporcione el nombre de la entidad emisora de la tarjeta de crédito, el número de la misma y la fecha de expedición. También nos proporciona información cuando decide enviar por correo electrónico información sobre nuestro sitio Web desde los formularios de comunicación con la compañía. International SOS no almacena esta información y la procesa una sola vez con la exclusiva finalidad de enviar este único correo electrónico. International SOS no la recopilará ni utilizará para la realización de operaciones de marketing.

#### **4) Aceptación y enlaces a otros sitios Web**

Esta Declaración de privacidad forma parte de nuestro Acuerdo de términos y condiciones y, al utilizar los servicios y sitios Web de International SOS, se reconoce obligado a cumplir los términos y condiciones incluidos en él. Este sitio Web puede incluir enlaces a otros sitios Web, que se proporcionan únicamente para mayor comodidad de nuestros usuarios, y en ningún caso significa que International SOS suscriba el contenido de tales sitios Web. Estos otros sitios pueden tener sus propias políticas, que International SOS no controla y, por lo tanto, esta política no trata sobre ellas ni las controla.

#### **5) Explicación específica sobre cookies**

Una cookie es un pequeño archivo de datos que se almacena en la unidad de disco duro y que contiene información sobre los usuarios. International SOS utiliza las cookies para identificar una sesión de usuario, pero el uso de una cookie no está vinculado en modo alguno a ningún dato personal identificativo mientras se visitan nuestros sitios. La mayoría de los navegadores están configurados en un principio para aceptar cookies. Aunque la

mayoría de cookies expiran una vez transcurrido determinado período de tiempo, las cookies se pueden eliminar en cualquier momento que se desee. Para ello, configure el navegador para que rechace todas las cookies o para que notifique el momento en que se envía una cookie. No obstante, puede que algunas funciones y servicios de International SOS no funcionen correctamente sin cookies. Algunos de nuestros socios empresariales (por ejemplo, la empresa colaboradora que supervisa las encuestas de satisfacción de nuestros clientes) utilizan cookies en nuestro sitio. No tenemos acceso a estas cookies ni control sobre ellas. Esta Declaración de privacidad cubre solamente el uso de cookies por parte del sitio de International SOS y no cubre el uso de cookies por parte de ningún socio empresarial.

Este sitio web utiliza cookies, ficheros informáticos que se almacenan en el dispositivo del usuario durante su navegación y que contienen generalmente un número que permite identificar el dispositivo del usuario. Por regla general, existen los siguientes tipos de cookies:

En función de su caducidad:

- Sesión: Caducan al finalizar la sesión.
- Persistencia: No caducan al finalizar la sesión.

En función de su procedencia:

- Origen: Habilitadas por el sitio web por el que navega.
- Terceros. Proceden de otros sitios web.

Las finalidades para las que International SOS utiliza cookies en su sitio web pueden ser las siguientes:

#### 1. Cookies analíticas

Son utilizadas para recabar estadísticas de actividad del usuario. Entre otros, se analizan el número de usuarios que visitan el sitio web, el número de páginas visitadas así como la actividad de los usuarios en el sitio web y su frecuencia de utilización. La información recopilada siempre es anónima de tal forma que no se podrá establecer un vínculo entre ésta y la persona física a quién se refiere.

Este sitio web utiliza el aplicativo Google Analytics, para la generación de estadísticas de navegación utilizando cookies anónimas. Puede encontrar más información en la página de [Google Analytics](#).

## 2. Cookies de autenticación

Son utilizadas por el sitio web para el mantenimiento de la sesión del usuario durante cada visita, siendo dominantes en entornos privados del sitio web que precisan de un usuario y contraseña para el acceso.

## 3. Cookies usadas por complementos externos de contenido

Estas cookies son almacenadas por terceros y son necesarias para la prestación de algún tipo de servicio.

Dentro de esta categoría de cookies se encuentran, por ejemplo las cookies de reproductores multimedia, que se utilizan para almacenar datos técnicos con vistas a reproducir contenidos de video o de audio, tales como calidad de la imagen, parámetros de carga, etc.

Salvo en el caso de las cookies analíticas, el uso de cookies tiene un efecto sobre la privacidad de los usuarios dado que, por regla general, permite relacionar su contenido con la dirección IP de conexión y con otros datos de carácter personal del usuario, como los aportados voluntariamente.

## **6) Cómo se utilizan los datos personales**

International SOS, utilizará sus datos personales para proporcionarle los servicios contratados por usted o su empleador. Estos servicios están diseñados para proporcionar herramientas para la gestión de riesgos y asistencia sanitaria y de seguridad. Puede que sus datos personales se transmitan a entidades afiliadas que proporcionan servicios a International SOS o actúan como su agente. Solicitaremos que cualquier entidad o persona que proporcione servicios en nombre de International SOS acepte proteger la privacidad de los datos personales de los usuarios y los utilicen exclusivamente para los fines para los que se transmite dicha información. Puede que sus datos personales también se utilicen o revelen con otros fines en caso de que las leyes aplicables así lo requieran o permitan. La Empresa no utilizará ni revelará sus datos personales de acuerdo con lo descrito en esta Declaración, siempre que no contemos con su permiso para utilizarlos o revelarlos con otros fines. International SOS adoptará las medidas razonablemente oportunas para

garantizar que los datos sean fiables y relevantes para la finalidad que tienen, y que sean precisos, completos y estén actualizados.

## **7) Protección de la privacidad infantil**

International SOS no recopila de forma consciente datos de ninguna persona que todavía no haya alcanzado los 14 años de edad.

## **8) Opciones disponibles para los usuarios en relación a la recopilación, uso y distribución de datos personales**

Tiene la oportunidad de elegir o aceptar explícitamente que sus datos personales importantes (como es el caso de la información sanitaria) se utilicen o revelen fuera de International SOS con la finalidad de proporcionarle servicios relacionados con estos datos personales importantes que se han solicitado. Por ejemplo, la recopilación de datos personales destinados a los historiales médicos para emergencias incluirá un mecanismo de "aceptación explícita" por el cual nos dará su consentimiento para utilizar y revelar su información sanitaria con el fin de que podamos proporcionarle atención médica y servicios relacionados. Por ejemplo, puede que transmitamos su información sanitaria a empresas que ofrecen vuelos de emergencia o a médicos y clínicas locales con los que acordemos su tratamiento. Puede que también transmitamos sus datos personales a las autoridades locales, en caso de que sea necesario o deseable para preparar la atención médica de emergencia que pueda necesitar.

También se le ofrecerá la posibilidad de prohibir a la Empresa que revele sus datos personales a terceros (es decir, a entidades que no sean empresas afiliadas ni proporcionen servicios en nombre de la Empresa) o con otra finalidad que no sea la de proporcionarle servicios. También puede solicitar de forma explícita que se le excluya de este servicio directamente desde International SOS. Si, por ejemplo, ya no desea seguir recibiendo nuestras alertas por correo electrónico, responda al correo electrónico o haga clic en el enlace de cancelación de la afiliación para dejar de recibir este servicio.

International SOS puede ofrecer sus servicios a clientes corporativos que los adquieren en nombre de sus empleados. En ese caso, será el cliente corporativo el que determine el método y los medios por los que se ofrecerá a los individuales los mecanismos de aceptación o cancelación explícita del servicio.

## **9) Cómo ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición**

Para ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación puede hacerlo a través de la cuenta de email [proteccion.datos@internationalsos.com](mailto:proteccion.datos@internationalsos.com), o bien por correo postal a nombre de SOS Seguros y Reaseguros S.A. (Protección de Datos) en Ribera del Loira 4, 2ª Planta, 28042 Madrid, indicando el derecho que quiere ejercer y adjuntando una copia del DNI. En el plazo máximo de 10 días obtendrá la respuesta a la recepción de la solicitud. Haremos todo lo posible por atender a su solicitud a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de que transcurran 30 días.

Para consultar los datos personales que hemos recopilado, utilice su contraseña para acceder a su registro a través de nuestro sitio Web. Para actualizar, eliminar o corregir cualquier dato personal que hayamos creado y podamos modificar, póngase en contacto con nosotros en la dirección de correo electrónico [proteccion.datos@internationalsos.com](mailto:proteccion.datos@internationalsos.com) o haga clic en el enlace Contacto de nuestro sitio Web. En caso de que necesite asistencia para acceder a sus datos personales o introducir cambios en ellos, envíe una solicitud al respecto. Haremos todo lo posible por atender a su solicitud a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de que transcurran 30 días.

## **10) Procedimientos de seguridad que se utilizan para proteger los datos personales bajo nuestro control frente a pérdidas, usos indebidos o modificaciones**

International SOS toma todas las precauciones necesarias para proteger la información de los usuarios. Cuando los usuarios envían información importante a través de nuestro sitio Web, dicha información se protege tanto en formato electrónico como en otros formatos.

International SOS ha implantado políticas que prohíben a sus empleados el uso o revelación de datos personales de una forma inadecuada o ilegal y mantiene medidas de seguridad para proteger estos datos personales frente al acceso no autorizado, uso indebido, modificación, pérdida o destrucción.

Cuando una persona individual proporciona información (como información sobre actividades, salud o viajes) a través de los formularios en línea que ofrecemos, ésta se protege mediante el cifrado SSL, que es el estándar de la industria. SSL es el acrónimo de Secure Socket Layer (Capa de socket seguro) y es un protocolo para la transmisión de documentos privados a través de Internet. El cifrado SSL utiliza una clave privada para cifrar los datos que se transmiten a través de la conexión SSL.

International SOS también ha alcanzado un acuerdo especial con Symantec, una empresa independiente, para proporcionar a sus clientes la forma más segura de recopilar información. Esto garantiza a los clientes de International SOS que:

- El sitio de International SOS tiene un ID de servidor seguro de VeriSign.
- VeriSign ha verificado el nombre de la organización e International SOS Online demuestra que tiene legitimidad para utilizarlo.
- Siempre que se trate de una sesión SSL, se cifra toda la información enviada a este sitio, con lo que se evita que terceros puedan acceder a ella.

### **11) ¿Cómo se resuelven los conflictos con la empresa?**

Cualquier pregunta o duda que pudiera surgir en relación al uso o revelación de datos personales deberá dirigirse al encargado de la privacidad de los datos de International SOS en la dirección [proteccion.datos@internationalsos.com](mailto:proteccion.datos@internationalsos.com). SOS Seguros y Reaseguros S.A. / SOS Assistance España S.A.U estudiará todas las reclamaciones y hará todo lo posible por resolver cualquier problema relacionado con el uso y revelación de datos personales.

Si una persona individual que recibe servicios de la Empresa a través de su empleador cree que sus datos personales se han recopilado de forma inapropiada (es decir, no se le ha notificado este hecho ni se le ha dado la posibilidad de elegir), International SOS dirigirá a esta persona individual a su empleador. International SOS no será responsable de la resolución de conflictos que se produzcan entre personas individuales y sus empleadores.

International SOS se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento; para ello, notificará a los usuarios a través del sitio Web la existencia de una nueva declaración de privacidad. Esta declaración y las políticas descritas en ella no tienen como finalidad crear, ni de hecho crean, ningún derecho contractual ni legal para ninguna de las partes.

En caso de que tenga alguna pregunta o duda sobre la forma en que International SOS gestiona la información, o si considera que International SOS no cumple con los estándares citados en esta Declaración, póngase en contacto con el personal encargado de los asuntos relacionados con la privacidad en la dirección: [proteccion.datos@internationalsos.com](mailto:proteccion.datos@internationalsos.com)