

# Información sobre protección de datos

Cuando usted utiliza este sitio web, nosotros procesamos sus datos personales y los almacenamos en calidad de responsables del procesamiento de datos durante el tiempo necesario para cumplir con los fines y obligaciones legales especificados. A continuación, le informaremos sobre los datos relevantes en cuestión, cómo se procesan y qué derechos le asisten a usted al respecto.

De acuerdo con el artículo 4, nº 1, del Reglamento General de Protección de Datos alemán (DSGVO, siglas alemanas), los datos personales son toda la información relativa a una persona física identificada o identificable (en lo sucesivo, el «interesado»).

## 1. Nombre y datos de contacto de la persona responsable del procesamiento

La presente información sobre protección de datos es aplicable para el procesamiento de datos en el sitio web **www.resido.es** a través del responsable correspondiente.

- residido GmbH (en lo sucesivo «resido»),
- Wichertstraße 14a
- 10439 Berlin
- Teléfono:+49 30 609 891 44
- Fax:+49 30 555722970
- Correo electrónico:**support@ferienhausmiete.de**

## 2. Procesamiento de datos personales y finalidad del procesamiento

### a) Al visitar nuestro sitio web

Usted puede visitar el sitio web **www.resido.es** sin necesidad de aportar datos sobre su identidad. El navegador utilizado en su dispositivo terminal solo envía información de forma automática al servidor de nuestro sitio web (por ejemplo, el sistema operativo de su ordenador y el navegador que está utilizando, el nombre de su proveedor de acceso a Internet, el nombre y la dirección URL del archivo consultado, la fecha y la hora de acceso, el sitio web desde el que se ha realizado el acceso).

Forma parte de ello también la dirección IP de su dispositivo terminal, con el que usted realiza la consulta. La dirección se almacena temporalmente en un archivo de registro y se elimina automáticamente después de 4 semanas.

El procesamiento de la dirección IP se lleva a cabo con fines técnicos y administrativos para establecer y mantener una conexión con el fin de garantizar la seguridad y funcionalidad de nuestro sitio web y para poder rastrear cualquier ataque ilegal contra él, si ello fuese necesario.

El fundamento jurídico para el tratamiento de la dirección IP es el artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra f) del DSGVO. Nuestro interés legítimo se basa en los intereses de seguridad antes mencionados y en la necesidad de garantizar que nuestro sitio web esté disponible sin fallos.

Nosotros no podemos extraer ninguna conclusión directa sobre su identidad mediante el procesamiento

de la dirección IP y de otra información disponible en el archivo de registro.

Además, utilizamos «cookies» y servicios de análisis cuando se visita nuestro sitio web. Encontrará explicaciones más detalladas en los apartados **4** y **5** de esta Declaración de protección de datos.

## **b) Al registrarse en nuestra plataforma**

**Como huésped** puede buscar en nuestra plataforma ofertas de casas y apartamentos vacacionales y hacer las peticiones de reserva correspondientes a los arrendadores. El registro es gratuito y obligatorio para formalizar una solicitud o una reserva de un alojamiento vacacional. El registro le permite utilizar más funcionalidades de la plataforma, como por ejemplo la gestión de sus solicitudes de reserva o la comunicación con el arrendador.

**Como arrendador** se tiene que registrar en nuestra plataforma para poder ofrecer apartamentos y casas vacacionales en nuestra plataforma.

Durante el registro en nuestra web como huésped o como arrendador, le pediremos y almacenaremos los siguientes datos, que son imprescindibles para formalizar el registro:

- Nombre
- Apellidos
- Nombre de usuario
- Dirección de correo electrónico

En su cuenta de usuario puede añadir más tarde otros datos de manera voluntaria.

Los datos que recopilamos y almacenamos se utilizan para:

- Identificar a la parte contratante
- Fundamentar, realizar, desarrollar y modificar la relación de usuario con usted a través del uso de nuestra plataforma como huésped registrado.
- Formalizar el contrato de uso y de intermediación entre nosotros y el usuario
- Comprobar los datos introducidos en términos de plausibilidad
- Contactar con usted en caso de que sea necesario

El procesamiento de datos derivado del registro se lleva a cabo a petición del usuario y es necesario de conformidad con el artículo 6, sección 1, línea 1, letra b), del RGPD para los fines mencionados anteriormente en el uso de la plataforma y, por lo tanto, para el cumplimiento de las medidas contractuales y precontractuales.

También utilizaremos su dirección de correo electrónico recopilada durante el registro o en la ejecución del contrato para informarle por correo electrónico de nuestros propios servicios o productos o, en general, sobre [www.resido.es](http://www.resido.es). En este caso, la dirección de correo electrónico se empleará para dichas comunicaciones ateniéndonos a nuestro interés legítimo de anunciar nuestros productos y servicios, como recoge el artículo 6, sección 1, letra f) del RGPD.

Los datos que nos haya facilitado serán almacenados mientras sea vigente la relación contractual con usted y se eliminarán cuando esta concluya.

### **c) Al enviar una consulta**

Si usted está interesado en un apartamento o una casa de vacaciones, puede utilizar nuestro formulario de consulta para ponerse en contacto con el arrendador o propietario. Los datos siguientes se consideran obligatorios:

- Nombre.
- Apellido(s).
- Dirección de correo electrónico.
- Número de teléfono.
- Fechas de llegada y salida.
- Número de turistas adultos.

Usted tiene asimismo la opción de proporcionar voluntariamente más información y puede formular preguntas al arrendador.

Toda la información que usted proporcione será enviada al arrendador con el fin de hacer una consulta de contacto. El arrendador usará la información facilitada para verificar su solicitud y contactar con usted.

El procesamiento se lleva a cabo a petición del usuario y es necesario en virtud del artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra b) del DSGVO para los fines mencionados con anterioridad para el cumplimiento del contrato y de las medidas precontractuales.

Si usted envía una consulta como turista registrado, la información que ha aportado se depositará en su cuenta de usuario como consulta de reserva hasta el instante de la eliminación.

### **d) Al utilizar nuestro formulario de contacto**

Usted puede enviarnos consultas generales a través del formulario de contacto de nuestro sitio web. Para ello, su apellido y una dirección de correo electrónico válida son obligatorios. Otros datos adicionales, como un mensaje, pueden introducirse voluntariamente.

Esos datos se recopilan con el fin de saber quién ha enviado una consulta y poder responderla de la forma más efectiva posible. El procesamiento de datos se lleva a cabo a petición suya y solo en la medida en que sea necesario en el marco de la respuesta a una solicitud de contacto para la ejecución de medidas precontractuales según el artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra b) del DSGVO, o para salvaguardar nuestros intereses legítimos o los de terceros según el artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra f) del DSGVO.

Los datos personales recopilados por nosotros para el uso del formulario de contacto serán eliminados automáticamente después del procesamiento completo de su solicitud.

### **e) Al inscribirse para recibir nuestro boletín informativo**

Si usted ha dado su consentimiento expreso de conformidad con el artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra a) del DSGVO, utilizaremos su dirección de correo electrónico para enviarle periódicamente nuestro boletín

informativo. Para recibir el boletín, basta con proporcionar una dirección de correo electrónico.

A continuación, recibirá una notificación de registro por correo electrónico, que deberá confirmar para recibir el boletín informativo (el llamado «double opt-in»). Este procedimiento nos sirve como prueba de que ha sido usted realmente quien ha iniciado el registro.

Usted puede darse de baja en cualquier momento, por ejemplo a través del enlace disponible al final de cada boletín. De forma alternativa, usted puede remitir su deseo de baja también cuando lo desee por correo electrónico a **support@ferienhausmiete.de**.

### **3. Transmisión de datos personales a terceros**

En la medida en que ello esté permitido legalmente y sea necesario de acuerdo con el artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra b) del DSGVO para el procesamiento de relaciones contractuales con usted, o según el artículo 6, párrafo 1, letra f) para la salvaguardia de nuestros intereses o de los de terceros, sus datos personales serán transmitidos o accesibles a terceros en los siguientes casos:

- Si usted como arrendador pone un anuncio de una casa o un apartamento de vacaciones, su nombre y apellidos, así como el número de teléfono que ha dado, resultarán visibles para los posibles inquilinos.
- Si usted se pone en contacto como turista con un arrendador, le enviaremos al arrendador su nombre y apellidos, su número de teléfono y dirección de correo electrónico y cualquier otra información que usted nos haya facilitado.

Además, la transmisión de datos personales podrá plantearse igualmente en los casos siguientes:

- Si usted ha dado su consentimiento expreso de conformidad con el artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra a) del DSGVO.
- En el caso de que exista una obligación legal de transmitir datos en virtud del artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra c) del DSGVO.
- Y en la medida en que ello sea necesario de acuerdo con el artículo 6, párrafo 1, letra f) del DSGVO para la defensa de nuestros derechos, en particular para hacer valer los derechos resultantes de una relación contractual con usted.

Se excluye la transferencia de datos personales a un tercer país o a una organización internacional.

### **4. Cookies**

Utilizamos «cookies» en nuestro sitio web. Se trata de pequeños archivos creados automáticamente por su navegador y almacenados en su dispositivo (ordenador portátil, tableta, teléfono inteligente, etc.) cuando usted visita nuestro sitio web. Las «cookies» no causan ningún daño a su dispositivo terminal, no contienen virus, troyanos o cualquier otro malware.

En la «cookie» se almacena información relacionada con el dispositivo terminal empleado específicamente. Eso no implica, sin embargo, que nosotros podamos obtener conocimiento inmediato de su identidad.

El recurso a las «cookies» sirve, por un lado, para que el uso de nuestra oferta resulte más gratificante para usted. Por ejemplo, utilizamos las llamadas «cookies de sesión» para reconocer que usted ya ha visitado páginas individuales de nuestro sitio web.

Además, también utilizamos «cookies» temporales, que se almacenan en su dispositivo terminal durante un período de tiempo específico, para optimizar la facilidad de navegación en el sitio para el usuario. Si usted vuelve a visitar nuestro sitio web para utilizar nuestros servicios, se detectará de manera automática que ya nos ha visitado con anterioridad y qué aportación de datos y configuración ha realizado para no tener que volver a introducirlos.

Por otra parte, utilizamos «cookies» para registrar el uso de nuestro sitio web desde el punto de vista estadístico y para optimizar nuestra oferta para usted (véase apartado 5). Esas «cookies» nos permiten detectar automáticamente que usted ya ha visitado nuestro sitio cuando vuelve a visitarlo. Las «cookies» se borran de forma automática después de un período de tiempo definido.

Los datos procesados por las «cookies» son necesarios para los fines mencionados de salvaguardia de nuestros intereses legítimos y de los de terceras personas, de conformidad con el artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra f) del DSGVO.

La mayoría de los navegadores aceptan automáticamente las «cookies». Sin embargo, usted tiene la opción de configurar su navegador de tal forma que no se almacenen «cookies» en su ordenador o para que siempre aparezca un mensaje antes de que se cree una nueva «cookie». No obstante, si desactiva las «cookies» por completo, es posible que no pueda utilizar todas las funciones de nuestro sitio web.

## **5. Análisis web**

### **a) Google Analytics**

En nuestra página web utilizamos Google Analytics, un servicio de análisis web de Google Inc. 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, EE.UU. (en adelante denominado «Google»). En este contexto, se crean perfiles de usuario con seudónimos y se utilizan «cookies» (véase el punto 4). La información generada por la «cookie» acerca de su uso de este sitio web, como por ejemplo

- tipo/versión del navegador,
- sistema operativo utilizado,
- URL de referencia (la página visitada anteriormente),
- nombre de «host» del ordenador de acceso (dirección IP),
- hora de la solicitud del servidor,

se transfiere a un servidor de Google en los EE.UU. y se almacena allí. Google respeta las disposiciones en materia de privacidad de EE.UU. y está registrado en el programa «US-Privacy Shield» del Departamento de Comercio de EE.UU. De forma adicional, hemos suscrito un contrato con Google para la utilización de Google Analytics. A través de ese contrato, Google garantiza que procesa los datos en consonancia con el Reglamento General de Protección de Datos alemán y que protege los derechos del interesado.

La información se utiliza para evaluar el uso del sitio web, para elaborar informes sobre las actividades del sitio web y para prestar otros servicios relacionados con el uso del sitio web y de Internet con fines de investigación de mercado y de diseño de estas páginas de Internet de acuerdo con las necesidades.

La información citada también puede ser transferida a terceros si así lo exige la ley o si terceros procesan esos datos en función de un encargo. En ningún caso su dirección IP se vinculará con otros datos de Google. Las direcciones IP son anonimizadas de modo que no es posible realizar una identificación (enmascaramiento IP).

Usted puede impedir la instalación de «cookies» seleccionando la configuración correspondiente en el software del navegador. Nos permitimos indicarle, no obstante, que en tal caso podría suceder que no todas las funciones de nuestro sitio web estuviesen íntegramente disponibles para el uso.

Además, también puede impedir el registro de los datos generados por la «cookie» y relacionados con su uso del sitio web (incluyendo su dirección IP), así como el procesamiento de dichos datos por parte de Google, descargando un **browser add-on** e instalándolo.

De forma alternativa al Browser-Add-on, en particular en navegadores de dispositivos finales móviles, usted puede además evitar el registro por Google Analytics haciendo  **clic en el link**. enlace siguiente. Se instalará entonces una «cookie» opt-out (de inhabilitación), que impedirá en lo sucesivo el registro de sus datos al visitar este sitio web: La «cookie opt-out» solo será válida en ese navegador y únicamente para nuestro sitio web y se almacenará en su dispositivo. Si usted elimina las «cookies» de ese navegador, se verá obligado a instalar de nuevo la «cookie» opt-out».

Encontrará información complementaria sobre protección de datos en relación con Google Analytics en el menú **Google Analytics-Hilfe**.

Las medidas de seguimiento («tracking») de Google Analytics se llevan a cabo en función del artículo 6, párrafo 1, frase 1, letra f) del DSGVO. Nuestro objetivo es asegurarnos de que nuestro sitio web está diseñado para satisfacer sus necesidades y se optimiza continuamente. Por otro lado, utilizamos Google Analytics para registrar estadísticamente el uso de nuestro sitio web. También utilizamos los datos para la presentación optimizada de contenidos publicitarios. Estos intereses se considerarán legítimos en el sentido de la citada disposición.

## **b) Mautic**

Con fines de análisis, utilizamos Mautic en nuestro sitio web, una herramienta de código abierto para la automatización de marketing.

Este software de análisis y seguimiento permite la asignación y el almacenamiento de los datos de uso (por ejemplo, el navegador utilizado, la página visitada o el tiempo que se ha permanecido).

Utilizamos los datos recopilados para facilitarle información a nivel individual reconocida como importante para usted en función del análisis realizado. Además, utilizamos los datos para personalizar nuestras medidas de marketing.

Mautic se aloja en un servidor alquilado por nosotros en Alemania. Los datos no se transmiten a terceros.

Si se ha suscrito a un boletín, fusionamos los datos de su comportamiento de uso con los datos de inscripción al boletín. Analizamos si se abren los correos electrónicos y qué enlaces se pulsan.

Utilizamos estos datos para mejorar los servicios y los correos electrónicos que proporcionamos.

Los datos recopilados durante el proceso son:

- La actividad en el sitio web
- La cantidad de visitas del usuario a la página y el tiempo de permanencia en el sitio web
- La ruta de los clics del usuario correspondiente
- Las descargas de los archivos proporcionados a través del sitio web
- Las visitas a las páginas de destino (landing pages)
- Los correos electrónicos abiertos a través del sitio web y la campaña promocional

Su dirección IP se registra de forma anónima en el perfil de usuario y en la base de datos asociada.

Dentro del marco del registro en el sitio web, el proveedor recoge sus datos de contacto (como el nombre, la dirección postal o de correo electrónico, el número de teléfono o de fax) mediante la utilización de Mautic.

El usuario podrá ver los datos compartidos rellenando un formulario. En él podrá ver claramente indicado, qué datos son necesarios para enviar el formulario. Recopilamos y utilizamos los datos con Mautic solo en la medida en que sea necesario para el cumplimiento de nuestros objetivos comerciales con usted. En ningún momento los datos se transferirán a terceros. Puede oponerse al uso de Mautic en cualquier momento.

## **6. Derechos de los interesados**

Usted tiene los derechos siguientes:

- De acuerdo con el artículo 7, párrafo 3 del DSGVO, el derecho a revocar el consentimiento en todo momento que nos había dado previamente. La consecuencia de ello es que en el futuro no podremos continuar con el procesamiento de datos basado en ese consentimiento.
- A solicitar información sobre sus datos personales procesados por nosotros de acuerdo con el artículo 15 del DSGVO. En particular, usted puede solicitar información sobre los objetivos del tratamiento, la categoría de datos personales, las categorías de destinatarios a los que se han revelado o se revelarán sus datos, el período de almacenamiento previsto, la existencia de un derecho de rectificación, la cancelación, limitación del procesamiento o la oposición, la existencia de un derecho de recurso, el origen de sus datos si no han sido recogidos por nosotros, así como sobre la existencia de un proceso de toma de decisiones automatizado que incluya la elaboración de perfiles («profiling») y, en su caso, información significativa sobre sus detalles.
- De acuerdo con el artículo 16 del DSGVO, el derecho a solicitar de inmediato la rectificación de los datos personales incorrectos o incompletos almacenados por nosotros;
- Derecho a exigir la eliminación de sus datos personales almacenados por nosotros, de conformidad con el artículo 17 del DSGVO, a menos que el procesamiento sea necesario para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información, para cumplir una obligación

legal, por razones de interés público o para hacer valer, ejercer o defender pretensiones legales.

- Derecho a exigir la restricción del procesamiento de sus datos personales, en virtud del artículo 18 del DSGVO, si usted cuestiona la exactitud de los datos, si el procesamiento es ilegítimo, pero usted rechaza su eliminación y nosotros ya no necesitamos los datos, sin embargo usted sí los necesita para alegar, ejercer o defender reclamaciones legales, o si usted se ha opuesto al procesamiento de acuerdo con el artículo 21 del DSGVO;
- Según el artículo 20 del DSGVO, derecho a recibir los datos personales que nos haya proporcionado en un formato estructurado, accesible y legible por máquina o a exigir la transmisión a otra persona responsable.
- Y, por último, derecho a presentar una queja a una autoridad supervisora, de conformidad con el artículo 77 del DSGVO. Por regla general, puede ponerse en contacto con la autoridad supervisora en su lugar de residencia habitual o en su lugar de trabajo o en la sede de nuestra empresa.

## **7. Información sobre su derecho de oposición según el artículo 21 del DSGVO**

Usted tiene derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relacionados con su situación particular, al tratamiento de sus datos personales con arreglo al artículo 6, párrafo 1, letra e) del DSGVO (tratamiento de datos en interés público) y al artículo 6, párrafo 1, letra f) del DSGVO (tratamiento de datos en función de un equilibrio de intereses). Esto es también aplicable a la elaboración de perfiles («profiling») fundamentada en esa disposición del artículo 4, nº 4 del DSGVO.

En el caso de usted se oponga, nosotros nos abstendremos de procesar sus datos personales, a menos que podamos demostrar que existen razones vinculantes y relevantes que justifiquen el procesamiento y prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o que el procesamiento sirva para la validación, el ejercicio o la defensa de derechos legales.

En la medida en que su objeción sea contra el procesamiento de datos con fines de publicidad directa, detendremos de inmediato el tratamiento. En ese caso, no resultará necesario indicar la existencia de una situación especial. Esto será también de aplicación para el «profiling», siempre que tenga relación con la citada publicidad directa.

Si usted desea hacer uso de su derecho de oposición, basta con que envíe un correo electrónico a **support@ferienhausmiete.de**

## **8. Seguridad de los datos**

Todos los datos transmitidos por usted personalmente son encriptados utilizando el estándar generalmente aceptado y seguro TLS (Transport Layer Security). TLS es un estándar seguro y verificado, que también puede utilizarse para la banca en línea. Usted puede reconocer una conexión TLS segura, entre otros detalles, por la «s» adjunta a http (https:// ..) en la barra de direcciones de su navegador o por el símbolo de candado en la parte inferior de su navegador.

También utilizamos las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger sus datos contra la manipulación accidental o intencionada, la pérdida parcial o total, la destrucción o el acceso no



autorizado por parte de terceras personas. Nuestras medidas de seguridad se mejoran continuamente de acuerdo con el desarrollo de la tecnología.

## **9. Actualización y modificación de esta Declaración de protección de datos**

La presente Declaración de protección de datos está actualmente vigente y actualizada a fecha de mayo de 2018.

Debido al desarrollo progresivo de nuestro sitio web y de las ofertas sobre presentes en él o debido a cambios en los requisitos legales o administrativos, puede ser necesario cambiar esta Declaración. La versión respectivamente actual de la Declaración de protección de datos puede consultarse e imprimirse en todo instante en nuestro sitio web en

**[https://www.resido.es/lang/datenschutz\\_es.pdf](https://www.resido.es/lang/datenschutz_es.pdf)**