

Bienvenido a SERENAMENTE

Tu privacidad es importante para nosotros. Por esta razón hemos desarrollado una Política de Privacidad en la que describimos cómo recopilamos, utilizamos, revelamos, transferimos y almacenamos tus datos.

Tómate unos minutos para conocer nuestras prácticas con respecto a la privacidad y, si necesitas alguna aclaración, contáctate con nosotros. Te recordamos que al **utilizar los Servicios de SERENAMENTE, aceptas quedar vinculado por las presentes condiciones.**

1. Recopilación y tratamiento de datos de carácter personal

Los datos de carácter personal son aquellos que se pueden utilizar para identificar a una persona o ponerse en contacto con ella, en conformidad con lo dispuesto por la ley 18.331 de la República Oriental del Uruguay, sus concordantes y modificativas.

Es posible que solicitemos tus datos de carácter personal cuando te pongas en contacto con SERENAMENTE o con alguna de sus empresas asociadas. SERENAMENTE y sus empresas asociadas podrán compartir los datos de carácter personal y utilizarlos de acuerdo con la presente Política de Privacidad. Asimismo podríamos combinarlos con otros datos para suministrar y mejorar nuestros productos, servicios, contenidos y anuncios publicitarios. No es necesario que nos proporciones los datos de carácter personal que hemos pedido pero, si decides no hacerlo, habrá muchas ocasiones en las que no podremos ofrecerte nuestros productos y servicios ni responder a las preguntas que pudieras tener.

¿Qué datos de carácter personal recopilamos?

Cuando creas un ID en las plataformas de SERENAMENTE, solicitas o adquieres un servicio, descargas una aplicación de software, te pones en contacto con nosotros o participas en una encuesta online, podemos recopilar diferentes datos tuyos, de tu familia, o de la persona a quien quieras beneficiar con la contratación de alguno de nuestros servicios. Por ejemplo, podemos requerir tu nombre o el del beneficiario, la dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico, preferencias de contacto o los datos de tu tarjeta de crédito.

Cuando compartes contenidos o productos con tus familiares y amigos, podemos recoger los datos que nos proporciones sobre estas personas, como el nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono. SERENAMENTE utilizará esos datos para completar tus pedidos, ofrecerte el producto o servicio que corresponda o para fines de lucha contra el fraude.

Asimismo, existirá un reporte que contendrá la información que surja de tu primera entrevista con nosotros,

accesible solo a un número reducido de personas, que utilizaremos para recomendarte y personalizar los distintos servicios que ofrecemos y analizar quiénes de nuestros prestadores se adecúan mejor a tus necesidades. La información que surja de las consultas con tu terapeuta/psicólogo designado será solamente accesible a este último.

2. Fines del tratamiento de datos de carácter personal

Los datos de carácter personal, incluyendo aquellos de carácter sensible, que recopilamos nos permiten determinar cuáles de nuestros productos se adaptan mejor a tus necesidades, mantenerte informado sobre todas las cuestiones relacionadas, que puedan resultar de tu interés, y **determinar los términos de la contratación.**

Asimismo utilizamos estos datos como ayuda para crear, desarrollar, gestionar, entregar y mejorar nuestros productos, servicios, contenidos y anuncios publicitarios, y con el propósito de evitar pérdidas y fraudes.

Podemos utilizar tus datos de carácter personal, incluida la fecha de nacimiento, para verificar tu identidad, colaborar en la identificación de usuarios y determinar los servicios más apropiados. Por ejemplo, podemos usar la fecha de nacimiento para determinar la edad de los titulares de cuentas de usuario de SERENAMENTE.

Ocasionalmente podemos utilizar tus datos de carácter personal para enviarte notificaciones importantes, como comunicaciones acerca de adquisiciones de productos o servicios y modificaciones de nuestras condiciones, políticas y contratos. **No puedes optar por no recibir estas comunicaciones, puesto que contienen información importante para tu relación con SERENAMENTE.**

También podemos utilizar tus datos de carácter personal para fines internos, incluyendo auditorías, análisis de datos e investigaciones, con el fin de mejorar los productos, servicios y comunicaciones a clientes de SERENAMENTE.

Si participas en un sorteo, un concurso o una promoción, podremos utilizar los datos que nos proporcionas para administrar estos programas.

3. Recopilación y tratamiento de datos de carácter no personal

SERENAMENTE también lleva a cabo la recopilación de datos de un modo que, en sí mismo, no permite que estos se asocien directamente a una persona determinada. Podemos recopilar, tratar, transferir y divulgar datos de carácter no personal para cualquier fin. Estos son algunos ejemplos de las categorías de datos de carácter no personal que puede recopilar SERENAMENTE y los fines para los que podemos llevar a cabo su

tratamiento:

Podemos recopilar datos tales como profesión, idioma, código postal, código de área, identificador único de dispositivo (Unique Device Identifier o UDID), dirección URL del referente o la ubicación y zona horaria en la que se utiliza un producto de SERENAMENTE, para, por ejemplo, conocer mejor la conducta de nuestros clientes y mejorar nuestros productos, servicios y anuncios publicitarios.

Asimismo, podemos recopilar datos acerca de las actividades de los clientes en nuestras plataformas, a través de los servicios de chat, mensajería instantánea, aplicaciones, y de otros de nuestros productos y servicios. Consolidamos y utilizamos estos datos para proporcionar información más útil a nuestros clientes y entender qué aspectos de nuestra página web y de nuestros productos y servicios les resultan de mayor interés. Los datos consolidados tienen la consideración de datos de carácter no personal a los efectos de la presente Política de Privacidad.

Podemos recopilar y almacenar datos sobre cómo se usan nuestros servicios, incluidas las consultas de búsqueda. Esta información se puede utilizar para mejorar la relevancia de los resultados que proporcionan nuestros servicios. Salvo en casos limitados en que debamos asegurar la calidad de nuestros servicios en Internet, estos datos no se asociarán con su dirección IP.

Con tu consentimiento explícito, podemos recopilar datos sobre tu salud y/o la del beneficiario del servicio, así como sobre el uso de las aplicaciones y servicios en general, para ayudar a los desarrolladores a mejorar sus aplicaciones.

Si combinamos datos de carácter no personal con datos de carácter personal, los datos combinados serán tratados como datos de carácter personal en tanto sigan estando combinados.

4. Cookies y otras tecnologías

Las páginas web, los servicios online, las aplicaciones interactivas, los mensajes de correo electrónico y los anuncios publicitarios de SERENAMENTE pueden emplear cookies y otras tecnologías como «pixel tags» y «web beacons». Estas tecnologías nos ayudan a entender mejor la conducta de los usuarios, nos indican qué partes de nuestras páginas web han visitado, y facilitan y miden la eficacia de los anuncios publicitarios y las búsquedas en Internet.

SERENAMENTE y sus asociados emplean cookies y otras tecnologías en servicios de publicidad para llevar un control del número de veces que ve un anuncio determinado, así como para presentarte anuncios relacionados con sus intereses y medir la eficacia de campañas publicitarias.

SERENAMENTE y sus asociados también emplean cookies y otras tecnologías para recordar datos de carácter personal cuando utilizas nuestra página web, nuestros servicios online y nuestras aplicaciones. Nuestro objetivo en estos casos es procurarte una experiencia más cómoda y personal en SERENAMENTE.

En algunos de nuestros mensajes de correo electrónico utilizamos una "URL click-through" vinculada al contenido de la página web de SERENAMENTE. Cuando los clientes hacen clic en alguna de estas URL, pasan a través de un servidor web independiente antes de llegar a la página de destino dentro de nuestra web. Llevamos a cabo un seguimiento de los clics en estas URL para determinar los intereses sobre temas específicos y valorar la eficacia de nuestras comunicaciones a clientes. Si prefieres que no realicemos este seguimiento, no hagas clic en los vínculos textuales o gráficos incluidos en los mensajes de correo electrónico.

Los «pixel tags» nos permiten enviar mensajes de correo electrónico en un formato legible para los clientes y saber si el mensaje ha sido abierto.

4. Divulgación a terceros

Ocasionalmente podemos facilitar determinados datos de carácter personal a socios estratégicos que trabajan con nosotros para suministrar productos y servicios o nos ayudan en nuestras actividades de marketing.

5. Proveedores de servicios

SERENAMENTE comparte datos de carácter personal con empresas que se dedican, entre otras actividades, a prestar servicios de tratamiento de datos, atender pedidos de clientes, ofrecer sus productos, gestionar y mejorar datos de clientes, prestar servicios de atención al cliente, analizar tu interés en nuestros productos y servicios y realizar encuestas sobre clientes o su nivel de satisfacción. Estas empresas están obligadas a proteger tus datos y pueden estar situadas en cualquiera de los países en los que SERENAMENTE desarrolla su actividad.

6. Otros terceros

Es posible que nos veamos obligados a divulgar tus datos de carácter personal por imperativo legal, en el marco de un procedimiento judicial o por requerimiento de una autoridad pública o gubernamental, tanto dentro como fuera de tu país de residencia. Asimismo podríamos divulgar información sobre tu persona si consideramos que dicha divulgación es necesaria o conveniente por razones de seguridad nacional, para cumplir la legislación vigente o por otros motivos importantes de orden público.

También podemos divulgar información sobre tu persona si determinamos que dicha divulgación es razonablemente necesaria para velar por el cumplimiento de nuestros términos y condiciones o proteger

nuestras operaciones o a nuestros usuarios. Adicionalmente, en caso de reorganización, fusión o venta podremos transferir al tercero correspondiente todos aquellos datos de carácter personal que hayamos recopilado.

7. Protección de datos de carácter personal

SERENAMENTE se toma muy en serio la seguridad de tus datos de carácter personal. Cuando SERENAMENTE almacena tus datos personales, se utilizan sistemas informáticos con acceso limitado alojados en instalaciones con medidas de seguridad físicas.

Al utilizar determinados productos, servicios o aplicaciones de SERENAMENTE o al publicar entradas en salas de chat o redes sociales de SERENAMENTE, el contenido y los datos de carácter personal que compartas serán visibles para otros usuarios, que podrán leerlos, recopilarlos o utilizarlos. Tú serás el único responsable de los datos de carácter personal que compartas o proporciones en estos casos. Por ejemplo, si indica tu nombre y dirección de correo electrónico en la entrada publicada en un foro o red social, esta información será de dominio público. **Actúa con cautela al utilizar estas prestaciones.**

8. Integridad y conservación de datos de carácter personal

SERENAMENTE te lo pone fácil para garantizar que tus datos de carácter personal sean correctos, estén completos y se mantengan actualizados. Conservaremos tus datos de carácter personal durante el periodo de tiempo necesario para cumplir los fines descritos en la presente Política de Privacidad, salvo que la ley nos exija o permita conservarlos durante un periodo de tiempo más largo.

Acceso a los datos de carácter personal

Tu nos puedes ayudar a garantizar que tu información de contacto y tus preferencias sean correctas, estén completas y se mantengan actualizadas en todo momento accediendo a su cuenta en <https://...../>. En lo que respecta a los demás datos de carácter personal que conservamos, te ofreceremos acceso a ellos para cualquier fin, incluyendo las solicitudes de rectificación en caso de que sean incorrectos o de eliminación en caso de no estar obligados a conservarlos por imperativo legal, en razón de la vinculación contractual que nos una, o por razones legítimas de negocio. Nos reservamos el derecho a no tramitar aquellas solicitudes que sean improcedentes o vejatorias, que pongan en riesgo la privacidad de terceros, que resulten inviables o para las que la legislación uruguaya no exija derecho de acceso. Las solicitudes de acceso, rectificación o eliminación podrán enviarse a nuestra dirección de correo electrónico con el asunto "PRIVACIDAD".

Menores

Comprendemos la importancia de tomar precauciones adicionales para proteger la privacidad y la

seguridad de los niños que utilizan productos y servicios de SERENAMENTE. Dadas las características de nuestros servicios, en muchas oportunidades será necesario que nos facilites datos sobre menores. En todos los casos, al hacerlo, prestas tu consentimiento para que SERENAMENTE recopile esos datos y los utilice a los efectos de dar cumplimiento a los servicios que has requerido. En todos los casos, también declaras que eres su representante legal, o estás autorizado por estos, para transmitir esos datos.

Los menores de 18 años no pueden crear sus propios ID de SERENAMENTE, a menos que ambos representantes legales hayan dado su consentimiento expreso. Si en algún momento, un padre o tutor necesita tener acceso, corregir o eliminar datos asociados con la cuenta del menor, puede comunicarse con nosotros a nuestra dirección de correo electrónico, con el asunto "PRIVACIDAD DE MENOR".

9. Páginas web y servicios de terceros

Las páginas web, los productos, las aplicaciones y los servicios de SERENAMENTE pueden contener vínculos a páginas web, productos y servicios de terceros. Nuestros productos y servicios también pueden utilizar u ofrecer productos o servicios de terceros, como una aplicación de un tercero para el servicio de chat o mensajería instantánea. La recopilación de datos por parte de terceros, incluyendo datos sobre localizaciones o datos de contacto, se regirá por sus respectivas políticas de privacidad. Te recomendamos consultar las políticas de privacidad de esos terceros, dado que **SERENAMENTE no asume ni acepta responsabilidad alguna por la forma en que esos terceros manejen o protejan los datos que tu les facilites.**

10. El compromiso de privacidad asumido en toda la compañía

Para garantizar la seguridad de tus datos de carácter personal, comunicamos nuestras directrices en materia de privacidad y seguridad a todos los empleados de SERENAMENTE y adoptamos las medidas correspondientes para proteger la privacidad dentro de la compañía.

11. Consultas en materia de privacidad

Si tienes preguntas o dudas acerca del tratamiento de datos o de la Política de Privacidad de SERENAMENTE, o si quieres transmitir una queja acerca de un posible incumplimiento de las leyes de privacidad locales, te rogamos que te pongas en contacto con nosotros. Puedes hacerlo en todo momento a través del número del Soporte técnico de SERENAMENTE, o a través de la casilla de correo **electrónico**.

Se examinan todas estas comunicaciones y, en su caso, las respuestas se emiten lo antes posible.

SERENAMENTE puede actualizar su Política de Privacidad en cualquier momento. Cada vez que modifiquemos la política de forma significativa, publicaremos un aviso en nuestra página web junto con la versión actualizada de la Política de Privacidad.