

POLITICA DE PRIVACIDAD DE CLIENTES

NESTAR RESIDENCIAL, S.I.I. S.A., (anteriormente denominada, "LAZORA, S.A, S.I.I."), en adelante, LA ENTIDAD, con NIF A-83787382 y domicilio en calle Villanueva 2 B, Escalera 1, Planta SM. 28001 Madrid pone a su disposición la presente Política de Privacidad, con la finalidad de ofrecer información sobre cómo tratamos sus datos personales y protegemos su privacidad e información. LA ENTIDAD le solicita que dedique unos minutos a leer con detenimiento la presente Política de Privacidad Introducción. La presente Política de Privacidad resulta de aplicación a las interacciones que usted, como cliente, realiza con LA ENTIDAD. LA ENTIDAD podrá modificar esta Política de Privacidad cuando resulte necesario. En caso de introducirse modificaciones, se lo comunicaremos con la finalidad de que pueda conocer las nuevas condiciones de Privacidad y, en aquellos casos en los que resulte preciso, solicitaremos su consentimiento expreso

¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos personales?

El responsable del tratamiento de los datos personales es **NESTAR RESIDENCIAL, S.I.I. S.A.**, (anteriormente denominada, "LAZORA, S.A, S.I.I."), en adelante, LA ENTIDAD, con NIF A-83787382 y domicilio en calle Villanueva 2 B, Escalera 1, Planta SM. 28001 Madrid.

Para garantizar la adecuada gestión en el tratamiento de sus datos LA ENTIDAD tiene designado un Delegado de Protección de Datos, a quien podrá dirigirse para cualquier cuestión que precise y con quien puede contactar en la dirección electrónica rslopd@azora.es.

¿Qué datos son tratados por LA ENTIDAD y de qué fuentes proceden?

Los datos que tratamos en LA ENTIDAD como consecuencia de las interacciones realizadas provienen de las siguientes fuentes:

- **Datos aportados por usted** como consecuencia de la gestión, tramitación y desarrollo de la relación contractual, bien por requisito legal o bien necesarios para la formalización del contrato.
- **Datos aportados por usted** mediante la cumplimentación de los formularios puestos a disposición por LA ENTIDAD, digitales o no, propios o de terceros, para gestionar la relación entre las partes; mediante la recogida de datos personales en llamadas telefónicas realizadas a LA ENTIDAD, o por cualquier otra vía mediante la que usted estable comunicación con LA ENTIDAD.
- **Datos generados** como consecuencia del desarrollo, tramitación y mantenimiento de la relación contractual entablada entre usted y LA ENTIDAD.
- **Datos sobre consumo energético** relativos al punto de suministro de la vivienda arrendada facilitados por las empresas distribuidoras.
- **Datos sobre solvencia patrimonial y de crédito**, aportados por entidades de registro de ficheros de información crediticia de terceros.
- **Información de fuentes y registros oficiales** sobre posibles actividades delictivas en el marco del cumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

LA ENTIDAD podrá tratar datos personales de las siguientes tipologías, en función de la relación entablada con usted:

- **Datos identificativos y de contacto** (p.ej., nombre y apellidos, correo electrónico, dirección postal, teléfono, DNI/NIE, etc.).
- **Datos de características personales y circunstancias sociales** (p.ej., fecha de nacimiento, estado civil, régimen de bienes, número de miembros de la familia, etc.).
- **Detalles de empleo** (p.ej. profesión, situación laboral, nóminas, etc.).
- **Datos económicos, financieros y de seguros** (p.ej., número de cuenta bancaria, número de tarjeta de crédito, etc.).
- **Categorías especiales de datos** (p.ej., grado de minusvalía).
- **Datos de consumo energético**, de manera agregada y anonimizada, relativos al punto de suministro de la vivienda arrendada.
- **Datos relativos a la solvencia patrimonial y de crédito** (P.ej., ficheros y/o registros de solvencia económica y/ o patrimonial relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias)
- **Información y documentación sobre su actividad económica y el origen de sus fondos** para dar cumplimiento a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- **Otras tipologías de datos.** Exclusivamente en caso de que el cliente aporte otras tipologías de datos en las interacciones que entable con LA ENTIDAD (motivo de la interacción, preferencias, intereses, etc.) tales datos serán tratados por LA ENTIDAD únicamente en caso de que su tratamiento resulte preciso en atención a la finalidad perseguida. En caso contrario, los datos serán destruidos sin haber sido guardados ni tratados previamente por parte de LA ENTIDAD.

En relación con los datos de características personales, la información que nos facilite puede incluir su estado civil, número de hijos, etc. e información personal de sus familiares que LA ENTIDAD tratará por obligación legal o contractual (p.ej., al identificarlos como cotitulares del contrato). En este sentido, LA ENTIDAD, le informa que tratará los datos de estas terceras personas que nos proporcione con la finalidad de realizar las actividades precisas para posibilitar la relación jurídica entre usted y LA ENTIDAD.

Usted garantiza haber obtenido de aquellos terceros (p.ej., cotitulares) de quienes nos comunique datos personales, el consentimiento para dicha comunicación de datos a LA ENTIDAD, para llevar a cabo los tratamientos de datos precisos para la realización de las actividades propias de la gestión contractual solicitada, así como haber informado a dichos terceros de las finalidades de tratamiento de datos y de los derechos que les asisten según lo establecido en esta cláusula.

En relación con las categorías especiales de datos le informamos que únicamente solicitaremos y trataremos dichos datos en caso de que su tratamiento resulte imprescindible en el marco de la formalización del contrato entre usted y LA ENTIDAD, así como que adoptaremos las medidas

apropiadas (técnicas, legales y organizativas) para garantizar la seguridad y confidencialidad en el tratamiento de tales datos.

¿Con qué finalidades tratamos sus datos personales?

Los datos personales facilitados por usted podrán ser tratados por LA ENTIDAD para las siguientes finalidades, en función de las interacciones que el cliente entable con LA ENTIDAD:

1. **Contacto, gestión y tramitación de las consultas y solicitudes de los clientes:** Los datos personales de los clientes que contactan con LA ENTIDAD a través de cualquiera de los canales de contacto puestos a disposición por LA ENTIDAD con la finalidad de recibir consultas y/o solicitudes de los clientes serán tratados con las finalidades de mantener el contacto entre las partes, facilitar la información requerida, prestar servicios de atención al cliente y gestionar y tramitar las solicitudes o consultas que haga llegar el cliente a través de los canales habilitados para ello por LA ENTIDAD.
2. **Gestión de los datos derivados de la relación contractual entablada entre LA ENTIDAD y el cliente:** LA ENTIDAD recogerá del cliente determinados datos personales como consecuencia de la relación contractual (contrato de reserva, contrato de arrendamiento o contrato de compraventa) entablada entre usted y LA ENTIDAD.

Durante el proceso de reserva, LA ENTIDAD realizará actividades encaminadas a conocer su solvencia patrimonial y crédito (valoración de su perfil) con la finalidad de evaluar su idoneidad como arrendatario o comprador. Adicionalmente, cuando la normativa vigente o los procedimientos internos de LA ENTIDAD lo requieran, se analizará su información y documentación para dar cumplimiento a la normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. De este modo, sus datos serán tratados para posibilitar el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que corresponden a LA ENTIDAD y gestionar los cobros y transacciones económicas que se pudieran derivar de la relación entablada.

En concreto, los datos necesarios para la gestión de las órdenes de domiciliación de adeudos directos SEPA CORE serán tratados con la finalidad de gestionar la domiciliación de los adeudos, recurrentes o únicos, y comunicarlos a la entidad bancaria encargada de gestionar las domiciliaciones. Del mismo modo, LA ENTIDAD también podrá solicitarle información requerida por las Administraciones Públicas en relación a tipologías de viviendas concretas.

Una vez suscrito el contrato, LA ENTIDAD pondrá a disposición de sus clientes los medios digitales necesarios para que gestionen sus propios datos personales. LA ENTIDAD tratará tales datos personales con la finalidad de realizar las gestiones administrativas u operativas necesarias para la formalización o gestión del contrato (p.ej., examen de la documentación aportada por el cliente, rectificaciones de datos solicitadas por los clientes, etc.).

El cliente podrá visualizar en el espacio web facilitado por LA ENTIDAD información relevante relativa a la relación contractual entablada con LA ENTIDAD (p.ej., conocer si el contrato se encuentra en vigor, el inmueble al que se refiere, etc.). Los datos personales

obstantes en dicho espacio serán tratados por LA ENTIDAD con la única finalidad de ofrecer dicha información a los clientes.

Además, sus datos podrán ser tratados para evaluar determinados aspectos personales de una persona física, en particular para analizar o predecir aspectos relativos al rendimiento profesional, situación económica, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona física. No se tomarán decisiones individuales automatizadas en base a este tratamiento de datos.

Por último, LA ENTIDAD podrá tratar sus datos con la finalidad de resolución de conflictos, como consecuencia de la relación contractual, en los supuestos que se aprecie situación de especial vulnerabilidad del cliente y/o de los ocupantes de la vivienda, pudiéndose dar traslado o ceder a Organismos públicos y/o entidades de servicios públicos competentes en materia de política social, por si procediera su actuación, y en el supuesto de ser estrictamente necesarios.

- 3. Comunicaciones comerciales, promocionales o publicitarias:** Los datos personales de los clientes podrán ser tratados por LA ENTIDAD con la finalidad de remitirle información comercial y publicitaria personalizada acerca de las actividades, productos, servicios, ofertas, promociones especiales, así como documentación de diversa naturaleza, a través de medios postales, telefónicos o electrónicos (correo electrónico, SMS, mensajería y otros medios de comunicación electrónica), incluso una vez extinguida la relación contractual.

La información a remitir podrá ser relativa a LA ENTIDAD y/o a otras entidades. La información podrá ser remitida inclusive en base al análisis y evaluación de su perfil, que será confeccionado con datos internos que obren en poder de LA ENTIDAD. LA ENTIDAD le informa que dichas terceras entidades con las que entable acuerdos de colaboración podrán pertenecer, entre otros, a los sectores de seguros, crédito, energía, eléctrica, gas, servicios de telecomunicaciones, seguridad, limpieza, actividades administrativas y servicios auxiliares, actividades recreativas y de entretenimiento, deporte, ocio, cultura y espectáculos. Todo ello, exclusivamente, si usted ha dado su consentimiento expreso.

La ENTIDAD le informa que, con la finalidad de optimizar e introducir mejoras en los envíos de información que realiza, así como ofrecerle información personalizada adecuada de acuerdo con sus características y/o necesidades, podrá realizar análisis y evaluaciones automáticas de perfiles y aplicar técnicas de segmentación, exclusivamente con datos internos de los que LA ENTIDAD disponga, con carácter previo al envío de publicidad y comunicaciones comerciales.

Usted podrá oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos con finalidades publicitarias o promocionales por parte de LA ENTIDAD utilizando los canales habilitados para ello por LA ENTIDAD, según se detalla más adelante en este documento.

- 4. Encuestas de satisfacción:** Los datos personales de los clientes podrán ser tratados por LA ENTIDAD para realizar encuestas periódicas, tanto telefónicas como por medios electrónicos, **para conocer el grado de satisfacción y preferencias de usuarios y clientes con LA ENTIDAD, su vivienda y la atención recibida por el personal o los colaboradores de LA ENTIDAD.** Las respuestas facilitadas por el cliente en la encuesta son

completamente anónimas, de forma que no puede vincularse la información aportada por usted con su persona.

5. **Estimación del consumo energético en el hogar y de mejora de la eficiencia energética relativas a la vivienda arrendada:** La información relativa a los consumos energéticos disponible sobre el punto de suministro podrá ser tratada con la finalidad de valorar el consumo energético en cada vivienda, siempre de manera agregada y anónima, con el objetivo final de mejorar la eficiencia energética y ahorro en el consumo de suministros y energía de la misma, en aras del cumplimiento del Protocolo de Kioto, la disminución de su huella de carbono y la lucha contra el efecto invernadero.

¿Cuál es la legitimación legal para el tratamiento de sus datos por parte de LA ENTIDAD?

LA ENTIDAD trata sus datos de carácter personal de acuerdo con las siguientes bases legitimadoras:

1. El tratamiento de sus datos con la finalidad de “Contacto, gestión y tramitación de las consultas y solicitudes de los clientes” se basa en su **necesidad para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales**; es decir, en la gestión de su propia solicitud, en el mantenimiento del contacto entre las partes y, en su caso, en la prestación del servicio que el cliente hubiera solicitado.
2. El tratamiento de sus datos con la finalidad de “Gestión de los datos derivados de la relación contractual entablada entre LA ENTIDAD y el cliente” se basa en su **necesidad para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales**; el cumplimiento de **obligaciones legales**; así como en el **interés legítimo de LA ENTIDAD** para facilitar la administración y gestión de la relación contractual entre las partes utilizando medios digitales y para mejorar sus servicios mediante el tratamiento de datos personales que el cliente aporte voluntariamente para elaborar perfiles, analizar comportamientos o la realización de estadísticas internas.
3. El tratamiento de sus datos para la finalidad “Comunicaciones comerciales, promocionales o publicitarias” se basa en el **consentimiento expreso** del cliente.
4. El tratamiento de sus datos con la finalidad “Encuestas de satisfacción” tiene su base legal en el **interés legítimo de LA ENTIDAD** de conocer la opinión y preferencias de los usuarios y clientes en relación con LA ENTIDAD, su vivienda arrendada y los servicios facilitados de atención al cliente con el objetivo de solventar los problemas que se identifiquen y mejorar los procesos actuales.
5. El tratamiento de los datos agregados de consumo energético con la finalidad de “Estimación del consumo energético en el hogar y de mejora de la eficiencia energética relativas a la vivienda arrendada” se basa en el **interés legítimo de LA ENTIDAD** de mejorar la eficiencia energética y ahorro en el consumo de suministros y energía de la vivienda, en aras del cumplimiento del Protocolo de Kioto, la disminución de su huella de carbono y la lucha contra el efecto invernadero.

LA ENTIDAD informa que únicamente realizará los tratamientos de datos personales para las finalidades de tratamiento basadas en el consentimiento del cliente en los casos en los que hubiera consentido cada uno de los tratamientos.

¿A quién se comunican sus datos?

Los datos personales tratados por LA ENTIDAD para alcanzar las finalidades detalladas anteriormente podrán ser comunicados a los siguientes destinatarios en función de la base legitimadora de la comunicación. LA ENTIDAD le informa que sus datos podrán ser comunicados, en su caso, a:

1. Organismos Públicos, Administraciones Públicas, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o Juzgados y Tribunales, en los términos establecidos en la normativa vigente, exclusivamente en caso de que dicha comunicación de datos resulte precisa y/o en cumplimiento de obligaciones legales derivado de reclamaciones, diligencias previas o cualquier procedimiento administrativo o judicial.
2. Organismos y Administraciones Públicas, en cumplimiento de obligaciones legales según la normativa vigente, con la finalidad de verificar el cumplimiento de requisitos administrativos (viviendas protegidas) o llevar a cabo las declaraciones tributarias correspondientes, entre otras.
3. Organismos y Administraciones Públicas competentes en materia de política social, con la finalidad de resolución de conflictos, y en el caso de ser estrictamente necesarios, cuando se detecten o haya indicios, de situaciones de especial vulnerabilidad social de los arrendatarios y/o de los ocupantes de las viviendas.
4. Entidades bancarias y financieras para posibilitar la gestión de cobros y transacciones económicas derivadas de la relación contractual. En su caso, entidades bancarias con las que se realice la constitución de una hipoteca sobre el inmueble en que se encuentra el bien arrendado, exclusivamente en el supuesto de que resulte necesario el tratamiento de datos de los arrendatarios por la entidad financiera, con la finalidad de conocer la situación arrendaticia del inmueble de modo previo a la constitución de garantías.
5. Terceros que ejerzan en LA ENTIDAD funciones de, entre otras, dirección, control, gestión documental, vigilancia del cumplimiento normativo o auditoría, para la prestación de servicios requeridos por la normativa vigente.
6. Terceros contratados por LA ENTIDAD para prestar los servicios que usted proactivamente solicite relacionados con posibles incidencias en la vivienda, así como las actuaciones precisas para la gestión, seguimiento y administración de los contratos.
7. Terceras entidades, con motivos comerciales, con las que se entablen acuerdos de colaboración de los sectores de seguros, crédito, energía, eléctrica, gas, servicios de telecomunicaciones, seguridad, actividades administrativas y servicios auxiliares, actividades recreativas y de entretenimiento, deporte, ocio, cultura y espectáculos. Estas comunicaciones solo se realizarán en caso de que usted haya autorizado expresamente las comunicaciones comerciales, promocionales o publicitarias.
8. Entidades aseguradoras prestadoras de servicios de cobertura por impago de rentas, con las que LA ENTIDAD mantenga formalizada una relación de seguro en cada momento,

siendo tal comunicación precisa para posibilitar la cobertura del seguro de que se trate y, en consecuencia, en ejecución de la relación contractual establecida.

9. En su caso, la Comunidad de Propietarios del inmueble en el que se ubique la vivienda arrendada o adquirida, a fin de permitir el correcto desenvolvimiento de la operativa de la comunidad y del desarrollo de las funciones que tiene encomendadas, así como, en su caso, la facturación por parte de la Comunidad de Propietarios de las cantidades correspondientes.
10. Ficheros comunes de solvencia patrimonial relativos al cumplimiento e incumplimiento de obligaciones dinerarias. En caso de no producirse el pago por su parte del recibo mensual de renta y demás cantidades asimiladas (gastos comunes y tributos), así como cualquier otra obligación dineraria derivada del presente contrato, en los términos previstos en el contrato que usted formalice con LA ENTIDAD, y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal (existencia de una deuda líquida, vencida y exigible), los datos relativos a impagos podrán ser comunicados a ficheros comunes de solvencia, relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias.

¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos?

LA ENTIDAD conservará sus datos personales mientras se mantenga la relación contractual entre las partes y/o para alcanzar la finalidad de tratamiento perseguida.

Posteriormente, siempre que el cliente no haya ejercido su derecho de supresión, sus datos serán conservados durante los plazos legales que en cada caso resulten de aplicación, teniendo en cuenta la tipología de datos, así como la finalidad del tratamiento.

En cualquier caso, el cliente puede solicitar información detallada sobre los plazos de conservación de datos aplicados en LA ENTIDAD poniéndose en contacto con nuestro Delegado de Protección de Datos.

¿Qué datos personales debe facilitarnos en cada caso?

LA ENTIDAD informa a los clientes que, cuando los datos personales sean recabados a través de un formulario puesto a disposición de estos, será necesario que el cliente aporte, al menos, los datos que sean indicados como obligatorios en el formulario de que se trate por requisito legal o contractual. En caso de no suministrar tales datos, considerados como necesarios, LA ENTIDAD no podrá gestionar el servicio o la consulta formulada por el cliente.

¿Qué debe garantizarnos al aportar sus datos de carácter personal?

Usted, al proporcionar sus datos a LA ENTIDAD, declara y garantiza ser mayor de 18 años, responsabilizándose enteramente de tal declaración.

Usted garantiza que los datos que aporta son verdaderos, exactos, completos y se encuentran actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

En caso de que el cliente aporte datos pertenecientes a un co-titulares del contrato o terceros, garantiza que ha informado a dichas personas de la totalidad de aspectos contenidos en la

presente Política de Privacidad y que ha obtenido su consentimiento para facilitarnos sus datos para la finalidad de tratamiento de que se trate. Todo ello, con carácter previo al suministro de datos de un tercero a través de los canales de comunicación habilitados por LA ENTIDAD.

¿Qué medidas adoptamos para proteger sus datos personales?

LA ENTIDAD garantiza en todo momento la seguridad y confidencialidad de sus datos. LA ENTIDAD ha adoptado los niveles de seguridad requeridos por la normativa vigente para la protección de los datos personales y se han instalado los medios técnicos y organizativos necesarios para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados.

¿Cuáles son sus derechos sobre sus datos personales?

LA ENTIDAD le informa que usted cuenta con los siguientes derechos sobre sus datos personales:

- **Derecho de acceso.** Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si LA ENTIDAD está tratando datos personales que le conciernen o no, y derecho de acceso a sus datos personales.
- **Derecho de rectificación.** Tiene derecho a obtener sin dilación indebida de LA ENTIDAD la rectificación de los datos personales inexactos que le conciernan.
- **Derecho de supresión.** En determinadas circunstancias, tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, los datos ya no fueran necesarios para los fines que fueron recogidos.
- **Derecho a la limitación del tratamiento.** En determinadas circunstancias, tendrá derecho a solicitar a LA ENTIDAD la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso le informamos que únicamente se conservarán los datos sobre los que haya solicitado limitación en el tratamiento para el ejercicio o defensa de reclamaciones.
- **Derecho a la portabilidad de los datos.** En determinadas circunstancias, tendrá derecho a recibir los datos personales que le incumban, y que nos haya facilitado, en un formato estructurado de uso común y lectura mecánica, así como a que sean transmitidos por parte de LA ENTIDAD a otro responsable del tratamiento.
- **Derecho de oposición.** En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, tendrá derecho a oponerse al tratamiento de sus datos, en cuyo caso dejaríamos de tratarlos salvo que debamos continuar haciéndolo por motivos legítimos imperiosos o para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- **Derecho a retirar el consentimiento.** Le recordamos que tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos con finalidades comerciales o publicitarias, así como a retirar cualquiera de los consentimientos que hubiera prestado para el tratamiento de sus datos, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.
- **Decisiones individuales automatizadas.** Usted tiene derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que le produzca efectos jurídicos o le afecte significativamente de modo similar.

LA ENTIDAD le informa que podrá ejercitar sus derechos sobre sus datos personales mediante escrito dirigido a LA ENTIDAD, identificado con la referencia “Protección de Datos” y acompañado de su DNI o documento equivalente por las dos caras, que podrá remitir a una de las siguientes direcciones: calle Villanueva 2 B, Escalera 1, Planta SM. 28001 Madrid o rslopd@azora.es.

LA ENTIDAD facilitará la información solicitada en el plazo máximo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso de ser necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes.

LA ENTIDAD le informa que podrá presentar reclamación ante la autoridad de control competente en materia de protección de datos (Agencia Española de Protección de Datos). No obstante, en primera instancia, podrá presentar reclamación ante el Delegado de Protección de Datos, quien resolverá la reclamación en el plazo máximo de dos meses.

