

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

CLIENTES



Política de Privacidad - Clientes

En este documento se expone el tratamiento de sus datos personales y los derechos que le asisten con arreglo a la normativa vigente de protección de datos –Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que al tratamiento de datos personales se refiere, y a la normativa que lo desarrolla, en adelante “RGPD”. El tipo de datos tratados y el uso de los mismos podrá variar en función de la relación que mantengamos con usted, y de los servicios solicitados y/o prestados.

1. Responsable del tratamiento y datos de contacto

La entidad responsable del tratamiento de sus datos es **GRUPO ORENES, S.L.**, con domicilio en **Avenida de Alicante, 170, C.P. 30.007 (Murcia)**. Puede contactar con nosotros a través de correo electrónico en la siguiente dirección: **dpo@orenesgrupo.com**

Si así lo solicita, su reclamación podrá ser derivada internamente al Delegado de protección de datos (DPO) una vez presentada ante el Servicio de Atención al Cliente en la dirección arriba indicada.

2. ¿Con qué fin trataremos sus datos (objeto tratamiento) y sobre qué base jurídica?

Los datos personales se tratan de conformidad con lo dispuesto en el RGPD, sobre la base legal que a continuación señalamos:

a. En el marco de la ejecución o cumplimiento de obligaciones contractuales -Art. 6.1 b) RGPD-

Para cumplir nuestras obligaciones contractuales para con usted, incluido para registrar una cuenta para utilizar nuestros servicios.

- Generación de facturas a los clientes referentes a los servicios ofrecidos por Orenes.
- Gestión de servicios contratados.
- Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa.

b. Justificado en un interés legítimo -Art. 6.1. f) RGPD-

Cuando sea necesario, **GRUPO ORENES, S.L.** tratará sus datos personales para satisfacer intereses legítimos propios o de terceros en los siguientes casos:

- Grabación de imágenes en las instalaciones de Orenes por motivos de seguridad, así como para recolectar evidencias en casos de robo y/o fraude.
- Gestión de expedientes administrativos o judiciales que involucren a clientes y a Orenes.
- Gestión de reclamaciones de clientes.
- Gestión del servicio de atención al cliente para la resolución de peticiones generadas por los clientes o potenciales
- Gestión de los datos de contacto recabados a través de los formularios presentes en las páginas web corporativas.
- Realización de controles para la detección de actividades fraudulentas.
- Gestión del abono de premios en efectivo.
- Gestión del registro de los ganadores de premios jackpot.

c. Consentimiento -Art. 6.1a) RGPD-

Siempre que nos haya prestado su consentimiento, podremos realizar los tratamientos adicionales que le sean informados y usted consienta. Usted podrá revocar en cualquier momento su consentimiento. Esto es aplicable igualmente en caso de que su consentimiento fuera otorgado antes de la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos de la UE, es decir, antes del 25 de mayo de 2018. Cabe destacar que la oposición a un determinado tratamiento y la revocación del consentimiento no tienen

Política de Privacidad - Clientes

carácter retroactivo. Puede obtener en cualquier momento información de las autorizaciones que nos ha otorgado para los diferentes tratamientos ejerciendo sus derechos conforme al apartado 9.

GRUPO ORENES, S.L. solicitará su autorización para el tratamiento de sus datos con las siguientes finalidades:

- Envío de comunicaciones comerciales sobre ofertas por medio electrónico.
- La categorización automática de mi usuario según mi perfil de juego con la finalidad de recibir comunicaciones adaptadas a mis preferencias y necesidades. Los datos personales podrán ser tratados para la elaboración de perfiles basado en fuentes internas (ej. datos de navegación de cookies, históricos y estadísticos) cuyos resultados permitan la confección y análisis de productos personalizados, a través de segmentación en distintos grupos en relación a patrones comunes. Dichos perfilados serán utilizados únicamente para enviarle comunicaciones personalizadas acerca de productos y/o servicios.

Asimismo, nuestra división de Casinos también requerirá su consentimiento para:

- Realización de comunicaciones informativas sobre la organización de cenas temáticas a los clientes interesados.
- Realización de comunicaciones relativas a invitaciones a eventos especiales.
- Realización de comunicaciones informativas sobre la organización de torneos de póker a los jugadores suscritos al Club de Póker.
- Gestión y publicación de fotografías de los participantes en torneos de póker.

d. Por imperativo legal o en beneficio del interés público -Art. 6.1 c) y e) RGPD-

Como empresa del sector de juegos de azar y apuestas, **GRUPO ORENES, S.L.** está sujeta a diversas obligaciones legales (p. ej. Ley de Regulación del Juego, de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, Ley Tributaria), y a varias normativas de supervisión.

De esta manera, tratamos datos con dicha base legal en los siguientes supuestos:

- Gestión de la cartera de jugadores que hacen uso de los servicios ofrecidos por Bingos y Casinos, incluyendo el abono de premios y la gestión del registro de entrada a las instalaciones.
- Gestión de la cartera de jugadores registrados en la plataforma de Apuestas Deportivas Online y Casino Online, incluyendo la gestión del registro de entrada a las instalaciones de apuestas presenciales.
- Emisión de certificados de ganancias a los jugadores que así lo soliciten.
- Registro de ganadores y gestión de premios superiores a 2.500€.
- Gestión del registro de jugadores prohibidos a fin de evitar su acceso a las instalaciones de Grupo Orenes.
- Gestión de embargos impuestos a clientes a fin de cumplir con las obligaciones legales aplicables a Orenes.
- Cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a Orenes en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales.
- Realización de auditorías o revisiones externas a las que está sujeto Orenes, bien por regulación aplicable, o llevadas a cabo voluntariamente para verificar nuestro marco de control interno.

3. ¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos?

Para llevar a cabo todas las finalidades anteriormente descritas, **GRUPO ORENES, S.L.** cuenta con la colaboración de terceros proveedores de servicios que pueden tener acceso a los datos personales como consecuencia de la ejecución de los servicios contratados. En cualquier caso, **GRUPO ORENES, S.L.** sigue

Política de Privacidad - Clientes

unos criterios estrictos de selección de dichos terceros con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones en protección de datos y firma con ellos su correspondiente convenio de protección de datos, donde estos terceros se obligan a cumplir con sus obligaciones en protección de datos, y en concreto, a cumplir con las medidas jurídicas, técnicas y organizativas, al tratamiento de los datos personales para las finalidades pactadas, y la prohibición de tratar dichos datos personales para otras finalidades o cesión a terceros.

Sus datos podrán también ser comunicados a Organismos Públicos, Agencia Tributaria, Jueces y Tribunales y en general a las Autoridades Competentes cuando **GRUPO ORENES, S.L.** tenga obligación legal de facilitarlos.

Igualmente, **GRUPO ORENES, S.L.** debe comunicar a la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales (SEPBLAC) cualquier indicio o sospecha de operación en el ámbito de la lucha y prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y también a informar a dicha Comisión, comunicando los datos identificativos necesarios de los usuarios implicados, con la finalidad de que la información recogida quede a disposición de los organismos judiciales ante investigaciones relacionadas con el blanqueo de capitales.

La transmisión de datos a países fuera de la Unión Europea (los denominados terceros países) solo tendrá lugar cuando la Comisión Europea haya decidido que el tercer país garantiza un nivel de protección adecuado, si se requiere por ley (p. ej. obligaciones de información fiscal), si nos ha dado su autorización al respecto o en el marco del tratamiento de datos como prestadores de servicios.

Orenes informa que, para cumplir con sus finalidades de envío de publicidad por medios electrónicos utiliza un proveedor ubicado en Estados Unidos, denominado MailChimp produciéndose una transferencia Internacional de los datos relativos a sus clientes. Dicho proveedor se encuentra adherido al acuerdo Privacy Shield, que regula las transferencias internacionales entre responsables ubicados en la Unión Europea y aquellos localizados en Estados Unidos, garantizando que la transferencia se realizará en los términos del contenido del acuerdo y que el proveedor tratará sus datos conforme a las estipulaciones en dicho acuerdo reflejadas.

4. ¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos?

GRUPO ORENES, S.L. cumplirá lo dispuesto en la normativa vigente en cuanto al deber de supresión de la información personal que haya dejado de ser necesaria para el fin o los fines para los cuales fue recabada, quedando a disposición exclusiva de Jueces y Tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, y solo durante los plazos de descripción de dichas responsabilidades. Una vez transcurran dichos plazos, se eliminará definitivamente esa información mediante métodos seguros.

En el caso de que los datos se encuentren amparados por el Real Decreto 304/2014 que aprueba el reglamento de la Ley 10/2010 de Prevención del Blanqueo de Capitales, el periodo de retención se ampliará conforme al artículo 29.1, dispone que “Los sujetos obligados conservarán los documentos y mantendrán registros adecuados de todas las relaciones de negocio y operaciones, nacionales e internacionales, durante un periodo de diez años desde la terminación de la relación de negocio o la ejecución de la operación ocasional. Los registros deberán permitir la reconstrucción de operaciones individuales para que puedan surtir, si fuera necesario, efecto probatorio.”

En base a la Instrucción 1/2006 de la Agencia Española de Protección de Datos, se procederá a cancelar la información sobre videovigilancia en el plazo de 1 mes desde la captación de las imágenes.

5. Registro de los datos personales

Como responsable del tratamiento de sus datos de carácter personal, **GRUPO ORENES, S.L.** lleva un registro de todas las actividades de tratamiento de sus datos. Este inventario contiene toda la información

Política de Privacidad - Clientes

sobre el tipo de datos tratados, como los interesados, los posibles destinatarios de los datos, los fines del tratamiento o el tiempo que se conservarán los datos, entre otros detalles.

Los datos personales proporcionados por el usuario se mantienen en un registro controlado por **GRUPO ORENES, S.L.** y por lo tanto sigue siendo responsable de su seguridad en todo momento. Además de la información anterior, este registro incluye:

- El departamento responsable del tratamiento
- La legitimidad del tratamiento
- La categoría de los datos del tratamiento
- El origen de los datos del tratamiento
- El canal de obtención de los datos del tratamiento
- El soporte en el que se almacenan los datos del tratamiento
- Una descripción del tratamiento realizado
- Un listado de los sistemas involucrados en el tratamiento
- El encargado del tratamiento de los datos

6. Cambios en la Política de Privacidad

GRUPO ORENES, S.L. se reserva el derecho a modificar la Política de Privacidad. Cualquier actualización es aplicable a los usuarios una vez publicada. **GRUPO ORENES, S.L.** se compromete a notificar dichos cambios por los medios disponibles y a indicar expresamente la fecha en la que cada versión de la Política de Privacidad entra en vigencia.

7. Valor Probatorio

El usuario acepta que en el caso de que el canal de obtención de los documentos o datos tratados sea un medio electrónico, éstos tienen el mismo valor probatorio que si dichos documentos y datos hubieran sido enviados o comunicados en papel. Por lo tanto, se comprometen a no impugnar su validez o su valor probatorio por el hecho de estar en formato electrónico.

8. ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, así como en la normativa nacional en materia de protección de datos, usted tiene derecho a ejercitar, si así lo desea, los derechos de acceso, rectificación y supresión de datos, así como solicitar que se limite el tratamiento de sus datos personales, oponerse al mismo, solicitar la portabilidad de sus datos, así como no ser objeto de decisiones individuales automatizadas.

Adicionalmente, en caso de que el tratamiento de datos personales descrito se base en el consentimiento prestado por su parte, usted puede revocar en cualquier momento dicho consentimiento. En este sentido, cabe destacar que la revocación del consentimiento prestado no afectará a la licitud del tratamiento realizado con anterioridad a la retirada de dicho consentimiento.

Usted puede ejercitar los derechos anteriormente descritos a través de los siguientes canales, aportando la documentación necesaria que nos permita verificar su identidad (copia del DNI, pasaporte, NIE, etc.):

- Por escrito, mediante solicitud dirigida a **Avenida de Alicante, 170, C.P. 30.007 (Murcia)**.
- Mediante correo electrónico a la siguiente dirección dpo@orenesgrupo.com

GRUPO ORENES, S.L. se compromete a facilitar una copia de los datos personales objeto de tratamiento y se reserva el derecho a percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos.

Política de Privacidad - Clientes

Los usuarios tienen derecho a acceder o recibir la información, o a una copia de la misma, en un formato electrónico estructurado de uso común, a menos que el interesado la solicite en otro formato.

9. ¿Tengo obligación de facilitar información?

En el marco de nuestra relación comercial, debe facilitarnos aquellos datos personales que requieran de su consentimiento para la prestación de un servicio, o que sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas, o a cuya recopilación estemos obligados por ley.

Si no nos facilita dichos datos, nos veremos obligados, por lo general, a rechazar la prestación del servicio, o no podremos seguir prestando el servicio existente y nos veremos obligados a dar por finalizada nuestra relación comercial.

En especial, con arreglo a las disposiciones legales en materia de prevención del blanqueo de capitales, previamente al inicio de la relación comercial estamos obligados a identificarle, por ejemplo, a través de su documento nacional de identidad y a recopilar y almacenar su nombre y apellidos, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, así como domicilio. Deberá también comunicarnos los posibles cambios que surjan en el transcurso de la relación comercial. En caso de que no nos facilite la información y documentación necesaria, no podremos establecer o continuar la relación comercial que desee entablar.

10. ¿Ante quién puede ejercitar sus reclamaciones?

En caso de que entienda que se han visto vulnerados sus derechos en materia de protección de datos o tenga cualquier reclamación relativa a su información personal usted podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente, cuyos datos de contacto puede encontrar en el apartado 1.

En cualquier caso, los interesados siempre podrán acudir ante la Agencia Española de Protección de Datos, autoridad de control en materia de protección de datos, <http://www.agpd.es>, C/Jorge Juan número 6, 28001, Madrid.