

## Política de privacidad de TrastHero

Última actualización: 3 de julio de 2020

[Descargar como PDF](#)

Nos tomamos en serio la protección de la privacidad de nuestros usuarios. Esta Política de privacidad describe cómo usamos y protegemos sus datos personales. Se aplica a TrastHero.com, TrastHero.es, a cualquier subdominio de los mismos y a cualquier otro sitio web donde esta política esté vinculada en el pie de página y cualquier aplicación móvil de dichos sitios web de TrastHero (que en conjunto hemos denominado "Sitio" en esta política).

El sitio es operado por TrastHero, Inc., que forma parte del grupo TrastHero. Los términos "usuarios" o "usted" tal como se usan en esta Política de privacidad, se refieren a los inquilinos, quienes usan el Sitio para buscar propiedades para alquilar, dueños de propiedades y administradores que enumeran propiedades para alquilar en el Sitio y otros usuarios que usan software o Otras herramientas o servicios que ofrecemos en un sitio. También se aplica a otros visitantes de nuestro sitio, por ejemplo, aquellos que buscan un listado sin estar registrados o conectados.

Utilizamos la información recopilada sobre usted como se explica en esta Política de privacidad. El Sitio puede contener enlaces a sitios web de terceros. No somos responsables de las prácticas de privacidad ni del contenido de esos sitios web. El Sitio también puede contener enlaces a términos y condiciones y políticas de privacidad de proveedores terceros que proporcionan herramientas o servicios en un Sitio. Por lo tanto, lea atentamente las políticas de privacidad en esos enlaces o sitios web antes de aceptar sus términos o usar esas herramientas, servicios o sitios web. A menos que expliquemos lo contrario en esta política, las palabras y frases utilizadas en esta política tienen el mismo significado que en los Términos y condiciones, disponibles en [Términos y condiciones Inquilinos](#) y [Términos y condiciones Propietarios](#).

Al proporcionarnos información cuando publicamos una propiedad, buscamos una propiedad, utilizamos cualquier herramienta o servicio en un Sitio o si no utilizamos el Sitio, expresamente acepta esta Política de Privacidad y nuestros términos de uso. Esta Política de privacidad se actualizó por última vez en la fecha establecida anteriormente y se aplica a partir de esa fecha. Ocasionalmente, podemos modificar esta Política de privacidad para reflejar los requisitos reglamentarios, los avances en tecnología, las actualizaciones del sitio y los cambios en nuestras prácticas de recopilación y divulgación de información. Cualquier nueva política entrará en vigencia automáticamente cuando se publique en un Sitio. Por lo tanto, debe regresar aquí regularmente para ver nuestra Política de Privacidad más actualizada. También debe imprimir una copia para sus registros.

### 1. ¿Quién procesa sus datos personales, y dónde?

Sus datos personales (también conocidos como información personal), es decir, los datos que lo identifican, o de los cuales usted es identificable, serán recopilados, procesados, almacenados y utilizados por nosotros, y pasados y procesados por compañías en el grupo TrastHero, y procesadores de datos de terceros que actúan en nuestro nombre. TrastHero es un negocio global. Como resultado, los datos personales aportados o recopilados por los usuarios pueden almacenarse y procesarse en otro país en el que nosotros, los miembros del grupo TrastHero o nuestros agentes tenemos instalaciones. Al utilizar nuestro Sitio, usted reconoce y acepta que puede transferir sus datos personales fuera del país en el que los ha aportado ("su país"), y que acepta cualquier transferencia de información fuera de su país. Es posible que estos países no tengan leyes de protección de datos similares a las que se aplican en su país. Sin embargo, si transferimos sus datos personales fuera de su país de esta manera, tomaremos medidas para asegurarnos de que sus derechos de privacidad estén protegidos de conformidad con la ley de protección de datos aplicable y esta Política de privacidad.

No recopilamos ni procesamos a sabiendas datos de personas menores de dieciocho (18) años de edad.

Los sitios de Grupo TrastHero también pueden usar Google Analytics para recopilar estadísticas sobre el uso del sitio. Esto puede implicar el uso de cookies. Hay más detalles en nuestro Aviso de cookies y en la política de privacidad de Google. Google puede agregar datos que recopilen de sus diversos servicios, incluidos Google Analytics, Google Translate, Google Maps y YouTube. Usted reconoce y acepta que TrastHero Group no tiene control sobre la recopilación de datos de Google. Le recomendamos encarecidamente que consulte la política de privacidad de Google para obtener detalles de sus prácticas de recopilación de datos. Puede encontrar más información sobre cómo Google utiliza los datos aquí: <https://www.google.com/policies/privacy/partners/>. Si desea excluirse de Google Analytics, haga clic aquí: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

## **2. La información que recogemos.**

En diversos momentos puede darnos sus datos personales. Por ejemplo, para enviar una solicitud de reserva o una consulta suya al propietario o administrador de una propiedad, es posible que debamos conocer todos o algunos de los siguientes: su nombre completo, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico, su ubicación actual y, en el caso de un listado, un método de pago. También puede proporcionarnos datos personales en otros momentos, como cuando se registra en el Sitio o cuando envía un listado de una propiedad. También recibimos su información personal cuando configura la información de la cuenta financiera para el procesamiento de pagos. También podemos recopilar información de las cookies. Puede encontrar más información sobre cómo funcionan en la sección correspondiente de esta política a continuación. También recopilamos las direcciones IP, los detalles del identificador del dispositivo móvil, su ubicación, los datos de navegación y flujo de clics, la hora de acceso al Sitio, los espacios que vio, lo que buscó, la duración de su visita y otros detalles de su actividad en el sitio. Si nos solicita que nos conectemos con otros sitios (por ejemplo, si nos solicita que nos conectemos con su cuenta de Facebook), también podemos obtener información sobre usted de esa manera. En relación con las comunicaciones electrónicas que facilitamos a través de un Sitio, utilizamos controles electrónicos o manuales para monitorear dichas comunicaciones con fines de confianza y seguridad.

Obtenemos datos de usted ingresando sus datos personales, mediante la recopilación automática de información sobre usted a medida que utiliza el Sitio, cuando hablamos con usted o de terceros. La información de terceros puede incluir información financiera de nuestros socios procesadores de pagos que utilizamos para actualizar nuestros registros y prevenir y detectar fraudes, información de su proveedor de servicios móviles si accede al Sitio a través de un dispositivo móvil o información de un tercero, como redes sociales donde ha elegido compartir sus datos con ellos.

También podemos recopilar opiniones escritas por los usuarios. Las revisiones son públicas y apuntan a crear una relación de confianza, permitiendo a los usuarios aprender más sobre los demás.

### **Comunicaciones**

Nosotros y el grupo TrastHero podemos ofrecer diferentes comunicaciones de vez en cuando con la intención de mejorar los servicios que ofrecemos. Los usuarios pueden cancelar su suscripción a estas comunicaciones en cualquier momento, aunque los cambios en sus preferencias pueden tardar un poco en entrar en vigencia.

### **Encuestas**

También utilizamos encuestas para recopilar información sobre nuestros usuarios. De vez en cuando, solicitamos la opinión de los usuarios para evaluar características y servicios potenciales. La decisión de responder una encuesta es completamente suya. Utilizamos la información obtenida de las encuestas para mejorar nuestros servicios.

### **Respuesta a las consultas**

Los propietarios acuerdan que TrastHero puede proporcionar información y estadísticas sobre sus respuestas a las solicitudes de las personas que buscan espacio de almacenamiento. Esta información se comunicará a los usuarios del Sitio a través del perfil del Propietario.

### **Llamadas telefónicas**

Además de recopilar datos en línea y de correspondencia, también podemos hablar con usted cara a cara (por ejemplo, en una Cumbre u otra conferencia) o por teléfono. Podemos grabar conversaciones telefónicas con fines de garantía de calidad y capacitación. Esta Política de privacidad también rige esas grabaciones y mantenemos estos datos de la misma manera que mantenemos otros datos. Las grabaciones de llamadas también pueden transferirse a lugares o procesarse en todo el mundo.

### **Información del perfil**

Cuando se crea una cuenta, la información del perfil puede ser vista por otros usuarios del sitio, excepto que se especifique de manera diferente en la pestaña del perfil. Cualquier Contenido publicado (descripción de un espacio de almacenamiento por parte del Propietario, evaluaciones dejadas por un Propietario o un Arrendatario, o cualquier otro contenido enviado por un Usuario) por un usuario se asocia automáticamente con el nombre registrado en la cuenta del contenido del autor.

### **Consultas y otras comunicaciones electrónicas.**

Los inquilinos pueden enviar consultas a los propietarios o administradores de propiedades a través de enlaces en los listados de un sitio. Además, los inquilinos y los propietarios o administradores de propiedades pueden comunicarse entre sí a través de herramientas en un Sitio. Si elige enviar una solicitud de consulta o reserva a través de estos enlaces,

su información personal, incluida su dirección de correo electrónico y cualquier otra información que proporcione (a menos que el Sitio especifique lo contrario), será visible para el propietario o administrador de la propiedad en cuestión para que podría responder directamente a usted. Sin embargo, sus detalles completos solo se divulgarán al otro usuario si se acepta la solicitud de reserva. Sus datos también pueden ser enviados a nosotros y tenemos acceso a esas comunicaciones, incluso si se contacta directamente con el propietario o administrador de la propiedad. Si los propietarios o administradores e inquilinos de la propiedad se involucran más en las comunicaciones a través de un Sitio, también tenemos acceso a esas comunicaciones, que supervisamos con fines de cumplimiento y seguridad. Además, esas consultas y mensajes pueden ser alojados, procesados o transmitidos a través de nuestros servidores. Si participa en dichas comunicaciones y llama a la otra parte, se le puede pedir que deje un número de teléfono de devolución. No comparta información en el correo electrónico o llamada telefónica que no esté preparado para permitir que dicha persona y el grupo de TrastHero tengan, entre otros, información de tarjeta de crédito y cuenta bancaria. Además, las consultas y los mensajes se pueden enviar al miembro individual que seleccionó y a nuestro sistema. Nuestro equipo de servicio al cliente puede compartir dichas comunicaciones con los propietarios o administradores. También podemos utilizar servidores de correo electrónico de terceros para enviar y rastrear la recepción de dichas comunicaciones, y analizar el patrón de dichas comunicaciones con fines de confianza y seguridad, así como para recopilar datos, como datos de consultas y reservas (de forma anónima), para ayudarnos a entender mejor nuestro negocio.

### **3. Cómo utilizamos sus datos personales.**

Nuestro principal objetivo al recopilar sus datos personales es brindarle los servicios que solicita y aquellos que creemos que optimizarán su uso del Sitio. Usted acepta que podemos utilizar sus datos personales para los siguientes fines:

- Para los servicios provistos en el Sitio o para respaldar su solicitud;
- Para contactarlo de vez en cuando con actualizaciones de usuarios o servicios;
- Para enviar otros mensajes que nos ayuden a proporcionar nuestros servicios en el Sitio;
- Para ayudar a las personas con las que ha hecho (o ha aceptado hacer) los negocios. Por ejemplo, si usted es un propietario y un inquilino que ha reservado o consultado acerca de uno de sus espacios necesita sus datos, podemos transmitirlos. Si usted es un inquilino y un propietario con el que ha reservado un espacio y necesita ponerse en contacto con usted, podemos proporcionarle sus datos;
- Para personalizar, medir, informar y mejorar nuestros servicios, contenido y publicidad;
- Promover servicios relacionados con el Sitio o los del grupo TrastHero y / o nuestros afiliados;
- Para comparar la información con precisión, actualizar nuestros registros y verificarla con terceros;
- Para prevenir, investigar o enjuiciar una actividad que creemos puede ser ilegal, ilegal o dañina; y
- Para hacer cumplir nuestra Política de privacidad y / o nuestros Términos y condiciones o cualquier otro propósito al que se hace referencia en este documento o en el mismo.

Recopilamos estadísticas sobre el tráfico del sitio, las ventas y otra información comercial que pasamos a terceros para ayudarnos a mejorar los servicios que le brindamos. También utilizamos información demográfica para adaptar el Sitio y la compartimos con terceros para que puedan construir una mejor imagen de nuestra base de clientes y las tendencias generales de los consumidores.

Si usted es propietario o administrador de una propiedad, también podemos mostrar su número de teléfono en el listado mismo para que los inquilinos puedan contactarlo y restringir el comportamiento fraudulento. También podemos comunicarnos con usted sobre su cuenta y el uso que hace de nuestros servicios.

### **4. Cómo podemos divulgar sus datos personales**

Podemos divulgar sus datos personales para hacer cumplir nuestras políticas, o cuando se nos permita (o creamos de buena fe que estamos obligados) a hacerlo por la ley aplicable, como en respuesta a una solicitud de una autoridad gubernamental o del orden público, o en relación con un litigio real o propuesto, o para proteger nuestra propiedad, las personas y otros derechos o intereses.

También podemos compartir sus datos personales con:

- Uno de nuestros socios si ha solicitado sus servicios o si ha solicitado que le proporcionen información;

- Otro miembro si ha hecho negocios con ellos;
- Un tercero que presta servicios en nuestro nombre, como para procesar pagos o para ofrecer una póliza de seguro;
- Empresas en el grupo TrastHero y / o afiliados; o
- Otras empresas o entidades comerciales, por ejemplo, si estamos pensando en una fusión o venta a esa empresa o entidad comercial;
- Otras compañías con las que trabajamos para presentar la totalidad o parte de los listados de propiedades o proporcionar servicios promocionales u otros relacionados con nuestro negocio o con el grupo de TrastHero. Esto podría incluir la presentación de sus anuncios y fotografías en otros sitios web;
- Cualquier tercero con quien nos haya pedido que compartamos sus datos personales, como Facebook, si nos ha pedido que nos conectemos con su cuenta de Facebook; o
- Cualquier entidad legal o gubernamental en virtud de una citación u otra solicitud legal, o según sea necesario para remitir ciertos impuestos en el curso de procesamiento de pagos.

Es posible que haya accedido a nuestro Sitio a través de un hipervínculo del sitio web de uno de nuestros socios. Si es así, acepta que sus datos personales y la información de alquiler, incluidos los patrones de comportamiento, se compartan con ese socio comercial de acuerdo con nuestra relación contractual con ellos.

### **5. ¿Cómo protegemos su información personal una vez que la tenemos?**

Tomamos medidas técnicas y organizativas razonables para evitar el procesamiento no autorizado o ilegal de sus datos personales y la pérdida o destrucción accidental de sus datos personales. Si bien ningún sistema es completamente seguro, creemos que las medidas implementadas por el Sitio reducen nuestra vulnerabilidad a los problemas de seguridad a un nivel apropiado para el tipo de datos involucrados. Tenemos medidas de seguridad para proteger nuestra base de datos de usuarios y el acceso a esta base de datos está restringido internamente. Sin embargo, sigue siendo su responsabilidad:

- Para protegerse contra el acceso no autorizado a su uso del Sitio;
- Para garantizar que nadie más use el Sitio mientras su máquina haya iniciado sesión en el Sitio (incluso al iniciar sesión en su máquina a través de un móvil, Wi-Fi o conexión de acceso compartido que esté usando);
- Para cerrar sesión o salir del sitio cuando no lo esté utilizando;
- Cuando sea relevante, mantener en secreto su contraseña u otra información de acceso. Su contraseña y los detalles de inicio de sesión son personales para usted y no deben ser entregados a nadie más o utilizados para proporcionar acceso compartido, por ejemplo, a través de una red; y
- Mantener una buena seguridad en internet. Por ejemplo, si su cuenta de correo electrónico o cuenta de Facebook está comprometida, esto podría permitir el acceso a su cuenta con nosotros si nos ha proporcionado esos detalles y / o acceso permitido a través de esas cuentas. Si su cuenta de correo electrónico está comprometida, podría usarse para solicitarnos que restablecemos una contraseña y obtengamos acceso a su cuenta con nosotros.

Debe mantener seguros todos los detalles de su cuenta. Si cree que alguna de sus cuentas ha sido comprometida, debe cambiar las credenciales de su cuenta con nosotros y, en particular, asegurarse de que cualquier cuenta comprometida no permita el acceso a su cuenta con nosotros. También debe informarnos lo antes posible para que podamos intentar ayudarlo a mantener su cuenta segura y, si es necesario, advertir a cualquier persona que pueda verse afectada.

Sin embargo, si nos ha pedido que compartamos datos con sitios de terceros, es posible que sus servidores (como Facebook) no sean seguros. Nuestros socios de procesamiento de pagos generalmente almacenan la tarjeta de pago y la información de la cuenta bancaria y, por contrato, les solicitamos que mantengan esa información segura.

Tenga en cuenta que, a pesar de las medidas adoptadas por nosotros y los terceros que contratamos, Internet no es seguro. Como resultado, otros pueden sin embargo interceptar ilegalmente o acceder a transmisiones privadas o datos.

### **6. ¿Qué son las cookies y por qué las usamos?**

Una "cookie" es un pequeño archivo que algunas de nuestras páginas web colocan en su disco duro. Nosotros, o terceros con quienes hacemos negocios, podemos usar cookies para ayudarnos a analizar el flujo de nuestra página web, personalizar nuestros servicios, contenido y publicidad, medir la efectividad de la promoción y promover la confianza y la seguridad. Las cookies se usan comúnmente en la mayoría de los sitios web transaccionales principales de la misma manera que las usamos aquí en nuestro Sitio.

Puede eliminar y bloquear todas las cookies de este sitio, pero partes del sitio no funcionarán.

Queremos ser abiertos sobre nuestro uso de cookies. Incluso si solo está navegando en el Sitio, cierta información (incluida la información de la computadora y la conexión, el tipo y la versión del navegador, los detalles del sistema operativo y la plataforma y la hora de acceso al Sitio) se recopila automáticamente sobre usted. Esta información se recopilará cada vez que acceda al Sitio y se utilizará para los fines descritos en esta Política de privacidad.

Puede reducir las cookies de información recopiladas desde su dispositivo. Una forma fácil de hacer esto a menudo es cambiar la configuración en su navegador. Si lo hace, debe saber que (a) su uso del Sitio puede verse afectado adversamente (y posiblemente prevenido por completo), (b) su experiencia de este y otros sitios que usan cookies para mejorar o personalizar su experiencia puede verse afectada negativamente. En este sitio, encontrará información sobre cómo realizar estos cambios en su navegador: [www.allaboutcookies.org/manage-cookies/](http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/). A menos que haya ajustado la configuración de su navegador para que rechace las cookies, nuestro sistema enviará cookies tan pronto como visite nuestro Sitio. Al usar el Sitio, usted acepta esto, a menos que cambie la configuración de su navegador.

## **7. Phishing o correos electrónicos falsos**

Si recibe un correo electrónico no solicitado que parece ser nuestro o un propietario o administrador de la propiedad que solicita información personal (como su tarjeta de crédito, nombre de usuario o contraseña), o que le solicita que verifique o confirme su cuenta u otra información personal a través de al hacer clic en un enlace, es probable que ese correo electrónico haya sido enviado por alguien que intenta obtener ilegalmente su información, a veces denominado "phisher" o "spoofers". No solicitamos este tipo de información en un correo electrónico. No proporcione la información o haga clic en el enlace. Póngase en contacto con nosotros en [Atención al cliente](#) si recibe un correo electrónico como este.

## **8. ¿Cómo corrijo o actualizo mi información?**

Si usted es propietario o administrador de una propiedad, la mejor manera de ver la información personal que procesamos es iniciar sesión en su cuenta. Puede ver sus detalles básicos y corregirlos o actualizarlos allí en cualquier momento para que se adapte a usted. También queremos darle la oportunidad de identificar cualquier inexactitud en cualquier otra información que tengamos sobre usted. Siempre que sea posible, si se nos informa acerca de la inexactitud de cualquier información personal, haremos las correcciones adecuadas. Puede solicitar ver, actualizar o enmendar cualquier información que tengamos sobre usted poniéndose en contacto con nosotros utilizando la información a continuación. Es posible que no podamos eliminar su información personal sin eliminar también su cuenta de usuario. No se le permitirá examinar la información personal de ninguna otra persona o entidad. Para verificar su identidad, se le puede solicitar que nos proporcione información personal antes de acceder a cualquier registro que contenga información sobre usted. Es posible que no aceptemos una solicitud para cambiar o eliminar información personal si creemos que hacerlo violaría cualquier ley o requisito legal, o causaría que la información sea incorrecta.

Honraremos cualquier derecho legal que tenga para acceder, modificar o borrar su información personal. Para solicitar acceso y averiguar si es posible que se apliquen tarifas, si las leyes estatales, federales o nacionales aplicables (fuera de los Estados Unidos) lo permiten, comuníquese con nosotros utilizando la información a continuación.

## **9. ¿Cómo puedo optar por no recibir comunicaciones de marketing de usted?**

Nos pondremos en contacto con usted de vez en cuando con fines de marketing. A menos que haya optado por no participar, esto podría incluir comunicarse con usted por teléfono o correo electrónico. Para optar por no participar, póngase en contacto con use utilizando el formulario de contacto la página de "Preguntas frecuentes".

## **10. ¿Cuánto tiempo mantendremos sus datos personales?**

Retendremos sus datos personales solo el tiempo que sea necesario para los fines a los que usted otorga su conformidad con los Términos y condiciones y esta Política de privacidad, o según lo exija la ley aplicable, y luego los eliminaremos.

## **11. ¿Cómo me pongo en contacto con usted?**

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política de privacidad, las prácticas de este Sitio o sus relaciones con este Sitio, le recomendamos que se ponga en contacto con nosotros en [Atención al cliente](#).