

## ¿Cómo protegemos tus datos personales?

En Aventura Verde Waingunga S.L. nos tomamos muy en serio la privacidad, confidencialidad y seguridad de tus datos personales, para nosotros, suponen nuestro activo más importante y somos muy consciente de la confianza que pones en nosotros al permitir que tratemos tus datos personales.

Queremos que nuestros clientes y todos los que participan en nuestra web, puedan sacar provecho de nuestros servicios con la tranquilidad que les da saber que nos tomamos muy en serio la protección de su información personal.

En este sentido, también **tratamos de actuar con la mayor transparencia posible** en torno a los procedimientos que utilizamos para guardar, procesar y proteger los datos personales.

Consideramos la protección de un cliente como el conjunto de acciones coordinadas y encaminadas a su protección y tranquilidad aportando beneficios mutuos tanto para la empresa como para los clientes. Entre estas acciones, podemos señalar las siguientes:

### Reputación online e imagen

Nuestra imagen en la red es uno de nuestros valores diferenciales. Para protegerla, nos concentramos en mejorar aquellos factores que dependen de la empresa, tales como la calidad del servicio prestado, atención a los clientes y el cumplimiento de acuerdos y contratos.

Cuando contamos con medios online para la interacción con nuestros clientes hemos de considerar algunos puntos clave como la calidad de la presentación de la página web corporativa y la presencia coordinada a través de las redes sociales. En estas tendremos especial cuidado en el tratamiento de los comentarios recibidos y la pronta atención a los clientes, pues son esenciales para nuestra reputación.

En general, buscaremos prestar una buena atención a los clientes a través todas las vías online habilitadas y la diligencia en la gestión de incidencias que puedan surgir.

Nuestra intención es **actuar siempre con transparencia**, los clientes deben poder tomar decisiones apoyándose en información que les permita conocer los productos y servicios de la empresa de una forma clara y comprensible, informándoles en todo momento de las posibles incidencias surgidas.

### Comunicación con el cliente

Nunca descuidamos la comunicación espacialmente cuando se hace por medios digitales. Siempre verificaremos que se realice de forma segura utilizando correo electrónico corporativo o cuentas oficiales en redes sociales, sobre redes de comunicación confiables y cifrando la información intercambiada si esta es

confidencial. Solamente se podrá contactar con los clientes por los canales establecidos en la política de la empresa, evitando otras vías de comunicación no oficiales y por lo tanto menos confiables

Como puedes ver en el ángulo superior izquierdo, junto al nombre de la web, aparece un candado cerrado, esto quiere decir que toda la web dispone de un protocolo de seguridad con un certificado SSL con lo que conseguimos que las comunicaciones estén cifradas y no se pueda acceder a ellas.

#### Satisfacción del cliente

La obtención del servicio demandado por el cliente en la forma y tiempo acordados es importante para **establecer una relación de confianza duradera**, por tanto, es vital llevar un seguimiento de la percepción del cliente respecto de los servicios prestados. Para ello podemos realizar encuestas de satisfacción que nos ayudarán a ser proactivos ante el cliente detectando y corrigiendo a tiempo los posibles problemas.

#### Algunas medidas de seguridad aplicadas

Queremos contarte, más allá de las obligaciones legales, lo que hacemos para hacer de nuestra web un lugar confiable y seguro.

Lo primero y más importante es evitar intrusos en nuestras cuentas. Hablamos de redes sociales, correo electrónico, dispositivos... Para evitarlo, nosotros ciframos correctamente nuestras cuentas y registros. De esta forma crearemos una primera barrera para evitar la entrada de intrusos que puedan hacerse con nuestros datos o información.

- Mantenemos los sistemas actualizados libres de virus y vulnerabilidades; teniendo un programa formativo para concienciar a los empleados de la correcta utilización de los sistemas corporativos;
- Utilizamos redes seguras para comunicar con los clientes, cifrando la información.
- Realizamos copias de seguridad periódicas y verificamos sus procedimientos de restauración.
- Implementamos mecanismos correctos de autenticación.
- Disponemos de distintos programas y plugin que están continuamente monitorizando nuestra web para abortar cualquier intento de hackeo o ataque malintencionado.

- El hosting contratado para el alojamiento de la web, dispone de medidas de seguridad adicionales como antivirus, antimalware.
- El hosting, a través del data center, es el lugar físico donde están depositados todos nuestros datos y sistemas están España
- Realizamos procesos de doble autenticación como marca la normativa
- Utilizamos contraseñas robustas de acceso a nuestros sistemas
- Nuestra web dispone de encriptación gracias al protocolo de seguridad SSL
- Del mismo modo nuestra pasarela de pago está segura a través de la entidad bancaria que lo gestiona cumpliendo con la PSD2 la nueva Directiva de Pagos Online de la Comisión Europea

Por último, y quizás lo más importante de todo: el sentido común. Muchos tipos de amenazas y robo de identidad llegan después de errores que cometemos.

Por ejemplo, un tipo de ataque muy común que puede robar nuestras credenciales y datos es el Phishing. Hay que evitar acceder a links que nos llegan por correo electrónico o redes sociales y donde nos soliciten datos.

Estas medidas no solo están presentes en nuestros sistemas ahora, sino que son auditadas de forma periódica para mantener un nivel de seguridad adecuado.

La seguridad cero no existe en la red, pero nosotros nos empeñamos en ponérselo lo más difíciles a los ciber-delincuentes, así protegemos tus datos y los nuestros.