



POLÍTICA DE PRIVACIDAD

AXA Partners Group respeta su privacidad y garantiza que todos los datos personales se traten de acuerdo con las mejores prácticas de confidencialidad y las leyes aplicables en materia de protección de datos, en particular cualquier legislación o reglamento nacional aplicable en los países en los que estamos establecidos.

Por datos personales se entiende cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable («interesado»); una persona física identificable es aquella que puede ser identificada, directa o indirectamente, en particular por referencia a un identificador como un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o a uno o varios factores específicos de la física. identidad fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de esa persona física.

AXA Partners está formada por varias empresas diferentes y forma parte del Grupo AXA a nivel mundial. Las compañías de AXA Partners ofrecen asistencia en viaje.

Este sitio web <http://www.axa-asistenciaviaje.com.ar> (en adelante, "el Sitio") se pone a su disposición cuando, como cliente de AXA Partners o de uno de sus socios comerciales, desea beneficiarse de las garantías de su póliza de asistencia en viaje.

La presente Política de Protección de Datos Personales (en adelante "la Política") se aplica al tratamiento de Datos Personales que pueda compartir con nosotros a través de este sitio web o posteriormente, durante la tramitación de su solicitud; esto puede incluir otras actividades de tratamiento que pueden llevar a cabo las personas en el contexto de sus servicios de asistencia, como en caso de sospecha de fraude.

La información relativa al tratamiento de sus datos personales como cliente de una entidad de AXA Partners o de uno de sus socios comerciales también se menciona en la documentación que se le proporciona cuando se adhiere a la póliza de asistencia, como los términos y condiciones generales de dicha póliza.

Al proporcionar sus Datos personales o los Datos personales de otra persona, usted reconoce que podemos utilizarlos de las formas establecidas en esta Política de privacidad. Por favor, comuníquese esta Política de privacidad a cualquier persona en la que actúe en su nombre, y que haya obtenido su consentimiento previo, cuando corresponda.

En el contexto de esta Política, como sujeto de datos, en lo sucesivo se le denominará "usted".



¿QUIÉNES SOMOS?

Cuando nos contacta a través de esta plataforma para que se apliquen las garantías de su póliza de asistencia, la entidad AXA Partners actúa como Responsable del tratamiento de sus Datos Personales (es decir, que determina los fines y medios de dicho tratamiento).

A menos que se disponga lo contrario en esta documentación, esta entidad es AXA Assistance Argentina S.A - Maipú 255 piso 17º de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

En esta Política se hace referencia a los Responsables del tratamiento de datos como "AXA Partners" o "el Responsable del tratamiento de datos" o "nosotros".

¿CUÁLES SON SUS DERECHOS SOBRE SUS DATOS PERSONALES?

De conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales (sujeta a la legislación nacional específica, que modificaría o no aplicaría la lista de derechos que figura a continuación), tiene derecho a:



- **Acceso a sus datos personales:** tiene derecho a solicitar acceso a los datos personales que tratamos sobre usted y a obtener una copia de esos datos.
- **Rectificar sus datos personales:** tiene derecho a pedirnos que rectifiquemos o completemos los datos personales que tratamos sobre usted que sean inexactos, incompletos o no estén actualizados.
- **Solicitar la limitación del tratamiento de sus Datos Personales:** tiene derecho a solicitarnos que limitemos el tratamiento de sus Datos Personales en los siguientes casos:
 - Sus datos son inexactos y requieren ser corregidos o actualizados,
 - Prefiere restringir el tratamiento que eliminar sus datos,
 - Sus datos ya no son necesarios para lograr la finalidad del tratamiento, pero siguen siendo necesarios para la constatación, el ejercicio o la defensa de sus derechos legales,
 - Usted se opuso previamente a la actividad de tratamiento, en su caso,Esto significa que el responsable del tratamiento puede limitarse a conservar sus datos, pero no puede tratarlos ni utilizarlos de ninguna otra manera.
- **Decidir qué sucede con sus datos personales después de su muerte:** tiene derecho a darnos instrucciones sobre cómo se deben utilizar sus datos personales después de su muerte.

Sobre la base jurídica para el tratamiento de sus datos personales descrita en las tablas siguientes, también tiene derecho a:

- **Solicitar la eliminación de sus Datos personales:** tiene derecho a solicitarnos que eliminemos sus Datos personales, excepto si sus Datos personales se utilizan para que establezcamos, ejerzamos o defendamos una reclamación legal,
- **Oponerse al tratamiento de sus Datos Personales:** tiene derecho a impedirnos el tratamiento de sus Datos Personales, pero solo cuando la actividad de tratamiento de datos se base en nuestro interés legítimo,
- **Solicitar la portabilidad de sus Datos Personales:** tiene derecho a recibir los Datos Personales que nos ha proporcionado en un formato adecuado y tiene derecho a transferir esos datos a otro responsable del tratamiento sin que nosotros interfiramos, cuando la actividad de tratamiento de datos se base en la ejecución de un contrato,
- **Retirar su consentimiento:** Puede retirar su consentimiento en cualquier momento en caso de actividades de procesamiento de datos sensibles, poniéndose en contacto con nuestro DPO con los datos de contacto en la sección a continuación,
- **Modificar sus preferencias relativas a la recogida de cookies** a través del banner de cookies cuando navega por el sitio web por primera vez o haciendo clic en el enlace "Personalizar mis opciones" accesible en la parte inferior de la página del sitio web. Para obtener más información sobre las cookies que utilizamos cuando navega por el Sitio Web, por favor, consulte nuestra política de cookies, también accesible en la parte inferior de la página del sitio web.



¿CÓMO CONTACTAR CON NUESTRO DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS?

Hemos designado a un Delegado de Protección de Datos ("DPO") para cada Responsable del tratamiento de datos mencionado anteriormente.

Si tiene alguna pregunta, queja o comentario con respecto a esta Política o para ejercer sus derechos enumerados anteriormente, puede comunicarse con:

- el DPO de la entidad que gestiona sus datos personales enviando un correo electrónico a protecciondatospersonales@axa-assistance.com.ar

Es posible que le solicitemos información adicional para confirmar su identidad y/o para ayudarle a localizar los datos que está buscando.



¿CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE UNA AUTORIDAD DE CONTROL?

Tiene derecho a plantear sus inquietudes sobre cómo se tratan sus datos personales ante una autoridad supervisora competente, en el Estado miembro de su residencia habitual, lugar de trabajo o lugar donde cree que se produjo una supuesta infracción de sus derechos.



En Argentina la AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA de la República Argentina. Visite www.jus.gob.ar/datos-personales.aspx, para obtener información adicional sobre cómo hacerlo. La AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA, en su carácter de Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que interpongan quienes resulten afectados en sus derechos por incumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos personales.



¿CÓMO GARANTIZAMOS LA SEGURIDAD DE SUS DATOS PERSONALES?



Utilizamos medidas técnicas y organizativas apropiadas diseñadas para proteger los Datos personales que le conciernen. Las medidas que utilizamos proporcionan un nivel de seguridad adecuado al riesgo de la actividad de tratamiento de sus Datos personales, de acuerdo con los estándares de AXA.

✓ **¿ES OBLIGATORIO EL SUMINISTRO DE SUS DATOS PERSONALES?**

Si el suministro de sus Datos Personales a nosotros es obligatorio o no, se le indicará en el momento de la recogida de dichos datos mediante la mención "Opcional" cuando el suministro de ciertos Datos Personales sea opcional.

Si no proporciona la información mencionada como obligatoria, es posible que no podamos proporcionarle las pólizas de asistencia o los servicios que ha solicitado.

 ¿DE QUÉ MANERA SE TRATAN SUS DATOS PERSONALES Y CON QUÉ FINES?

Los datos personales que recogemos son esencialmente los que usted nos proporciona directamente, ya sea a través de este sitio web o durante llamadas telefónicas o intercambios de correos electrónicos con nuestro equipo de gestión de reclamaciones.

También podemos recoger información sobre usted de otras personas u organizaciones, como nuestros socios comerciales, en particular para verificar la elegibilidad de su siniestro, terceros que nos ayudan a investigar posibles fraudes.

A continuación, detallamos los principales motivos/fines por los que podemos tratar sus Datos personales, las categorías de Datos personales en cuestión y la base jurídica aplicable:

¿Por qué necesitamos sus datos personales para (propósito n.º 1)?		¿Cuál es la base legal?
Cumplimiento de las garantías de su póliza: Gestión de su siniestro		Sus datos personales se recogen y tratan en el contexto de la ejecución de un contrato y la prestación de productos y servicios de asistencia. Para su información, para que podamos establecer, ejercer o defender una reclamación legal, es posible que necesitemos retener y procesar los datos confidenciales que usted u otros hayan proporcionado.
¿Qué datos personales tratamos sobre usted?		¿Cuánto tiempo conservamos sus Datos Personales?
Es posible que recojamos datos personales relevantes para su póliza o reclamación, como, por ejemplo: - Datos identificativos - Datos de contacto - Datos económicos y bancarios (solo en caso de reintegros) - Datos del contrato - Datos confidenciales (como datos de salud) - Datos de ubicación - Otra información relacionada con su reclamación que pueda compartir con nosotros		Sus datos personales pueden ser conservados durante cinco a diez años a partir del cierre del siniestro, dependiendo de la clasificación de los datos y la normativa vigente aplicable.

¿Por qué necesitamos sus datos personales para (propósito n.º 2)?	¿Cuál es la base legal?
---	-------------------------



Gestión de consultas y quejas de clientes. ▪ Gestionar las consultas o quejas de los clientes, ▪ Gestión de litigios con el cliente	Tenemos un interés legítimo en gestionar las consultas y quejas de los clientes de la mejor manera posible, para brindar un buen servicio al cliente.
¿Qué datos personales tratamos sobre usted?	¿Cuánto tiempo conservamos sus Datos Personales?
Con este fin, podemos tratar todos los datos personales que se incluyen en un siniestro.	Sus datos serán almacenados por un periodo de cinco años desde el cierre de la reclamación, el último pago o el final del contrato. En los casos en que hay una disputa o una acción legal, necesitamos conservar la información personal durante un periodo más largo. El periodo de retención comienza desde el cierre del litigio después de la expiración de todos los derechos de repetición.

¿Por qué necesitamos sus datos personales para (propósito n.º 3)?	¿Cuál es la base legal?
Mejora de la calidad del servicio: ▪ Envío de encuestas a clientes y solicitudes de comentarios ▪ Grabación de llamadas para capacitar a nuestros empleados	Tenemos un interés comercial legítimo en obtener comentarios de los clientes y evaluar el apoyo brindado a nuestros clientes para mejorar nuestros productos y servicios (y en algunos países donde está autorizado, conservar una prueba de nuestros intercambios). Tendrá la oportunidad de optar por no participar en este tratamiento si lo desea.
¿Qué datos personales tratamos sobre usted?	¿Cuánto tiempo conservamos sus Datos Personales?
Es posible que recojamos datos personales relevantes para recibir comentarios de usted, tales como: - Datos de identidad e información de contacto - Datos de ubicación - Número de identificación interno - Información que puede compartir durante la llamada	Las respuestas a las encuestas podrán conservarse durante un periodo de 5 años desde la recepción de la encuesta. Las grabaciones de llamadas serán conservadas durante cinco años a partir de la fecha de la llamada.

¿Por qué necesitamos sus datos personales para (finalidad n.º 4)?	¿Cuál es la base legal?
Detectar, investigar y prevenir actividades fraudulentas por parte de nuestros clientes, proveedores y socios comerciales. Estos son gestionados por equipos de especialistas dentro de las entidades de AXA Partners y en todo el Grupo AXA. Incluyen la verificación de bases de datos y registros, el intercambio de información con terceros y la recepción de ella.	Este tratamiento se basa en nuestro interés legítimo en detectar y prevenir el fraude.
¿Qué datos personales tratamos sobre usted?	¿Cuánto tiempo conservamos sus Datos Personales?



Las finalidades enumeradas anteriormente pueden implicar el tratamiento de cualquier información de interés relacionada con nuestros clientes y proveedores, incluyendo el análisis de la documentación aportada para respaldar la reclamación.	Conservamos los Datos Personales tratados para detectar y prevenir el fraude durante un periodo de 5 años. De tratarse de cuestiones financieras el periodo de retención puede extenderse en hasta 10 años.
---	---

¿Por qué necesitamos sus datos personales para (finalidad n.º 5)?	¿Cuál es la base legal?
Cálculo del presupuesto que nos ha solicitado y en su caso, contactar con usted posteriormente, por medios electrónicos o mediante atención telefónica, para continuar con el proceso de suscripción de la asistencia en viaje, facilitarle la asistencia que necesite para completar su proceso de suscripción o informarle sobre su contrato de asistencia en viaje, como así también gestionar y finalizar el proceso de contratación.	La base de legitimación es la formalización, ejecución y gestión de la asistencia que nos ha solicitado
¿Qué datos personales tratamos sobre usted?	¿Cuánto tiempo conservamos sus Datos Personales?
Es posible que recojamos datos personales relevantes para la contratación, por ejemplo: - Datos identificativos - Datos de contacto - Datos económicos y bancarios - Datos del contrato - Datos de ubicación	Conservamos los Datos Personales tratados para detectar y prevenir el fraude durante un periodo de 5 años. De tratarse de cuestiones financieras el periodo de retención puede extenderse en hasta 10 años.

Para obtener más información sobre los términos aplicables a sus Datos Personales, puede contactar al DPO mencionado en la documentación que se le proporcionó cuando contrató su póliza de asistencia.

 ¿A QUIÉN COMUNICAMOS SUS DATOS PERSONALES?

Es posible que compartamos su información personal con dos tipos de organizaciones: empresas dentro del Grupo AXA y otros terceros fuera del Grupo.

Comunicación a entidades del Grupo AXA:

Con el fin de prestar nuestros servicios, su información personal se comparte con otras empresas del Grupo AXA.

Su información personal también puede compartirse con los equipos especializados a cargo de la prevención y detección del fraude.

También utilizamos una serie de entidades de AXA para que nos proporcionen servicios operativos, de IT e infraestructura, tanto dentro del grupo de empresas AXA Partners como desde el Grupo AXA en general.



Comunicaciones a terceros fuera de nuestro Grupo:

Sus datos personales también pueden ser compartidos con:

- Proveedores de servicios (es decir, proveedores de pagos y banca, soporte de IT: proveedores de infraestructura y nube, proveedores de servicios de comunicación, proveedores de encuestas y comentarios de clientes...),
- Autoridades legales u organismos reguladores,
- Organismos públicos o privados relacionados con el sector asegurador con fines estadísticos- anuales y de prevención de fraudes, para la liquidación de siniestros,
- Partes involucradas en procedimientos legales actuales o potenciales, o que nos ayudan a establecer, ejercer y defender nuestros derechos legales. Por ejemplo, podemos compartir información con nuestros asesores legales u otros asesores profesionales,
- Otras partes en la medida en que usted nos haya dado su consentimiento para hacerlo o cuando lo permita o exija la ley.

La comunicación de su información personal a un tercero ajeno al Grupo AXA, con la excepción de las fuerzas del orden u otros organismos que ejerzan su autoridad oficial, solo se realizará cuando el tercero haya acordado mantener su información estrictamente confidencial y solo se utilizará para el propósito específico para el que se la proporcionamos.

TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

En aquellos casos en los que pudiéramos tener que transferir sus datos a un lugar situado fuera de la República Argentina, nos aseguraremos de que se aplique a sus datos un nivel de protección similar al requerido de conformidad con la legislación en materia de protección de datos de la República Argentina.



ACTUALIZACIÓN DE LA PRESENTE POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Es posible que actualicemos esta Política en respuesta a cambios legales, técnicos o comerciales. Cuando actualicemos nuestra Política, tomaremos las medidas adecuadas para informarle, de acuerdo con la importancia de los cambios que realicemos. Obtendremos su consentimiento para cualquier modificación significativa de la Política de protección de sus Datos Personales si así lo exigen las leyes de protección de datos aplicables.

Su última actualización fue el 08 de septiembre de 2026.