

# Condiciones de Uso y Privacidad

Última actualización: 11 de diciembre de 2025

## 1.- Titular y Responsable

El titular de esta web y responsable del tratamiento de los datos personales es **CREDALIA INTERMEDIACIÓN DE CRÉDITO, S.L.** (en adelante, “**Credalia**”), con los siguientes datos:

- Domicilio social: Calle Loma del Viento 48, 04700 El Ejido (Almería), España.
- NIF: B22872709.
- Correo electrónico de contacto general: [info@credalia.es](mailto:info@credalia.es).
- Correo electrónico para reclamaciones: [reclamaciones@credalia.es](mailto:reclamaciones@credalia.es).
- Sitio web: <https://credalia.es>.

Credalia está inscrita en el Registro Mercantil de Almería y en el Registro de intermediarios de crédito inmobiliario del Banco de España como intermediario de crédito inmobiliario (ICI). La inscripción en el Banco de España implica el cumplimiento de los requisitos legales de registro, pero no supone aval ni respaldo de la solvencia de Credalia ni garantía de éxito de las operaciones de crédito.

El uso de la web le atribuye la condición de usuario, y con ello acepta los términos y condiciones a continuación indicados: estas Condiciones de Uso y Privacidad y nuestra Política de Cookies.

## 1.2.- Normativa aplicable

En el tratamiento de los datos personales y en el funcionamiento de esta web, Credalia cumple, entre otras, con la siguiente normativa:

- **Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD).**
- **Ley Orgánica 3/2018**, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- **Ley 5/2019**, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (LCCI).
- **Ley 34/2002**, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico (LSSI).
- **Real Decreto Legislativo 1/2007**, Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU), y demás normas de consumo que resulten aplicables.

## 2.- Descripción y Uso del Servicio

La web de Credalia ofrece información sobre los servicios profesionales de **intermediación de crédito inmobiliario (ICI)** y permite:

- Conocer quiénes somos y en qué consiste el servicio de intermediación hipotecaria.
- Solicitar información o una **primera evaluación de viabilidad** de la operación a través de formularios de contacto u otros medios indicados.
- Descargar documentación informativa y precontractual antes de la contratación.

- Presentar sugerencias o reclamaciones a través del formulario correspondiente o de los datos de contacto publicados.

**Credalia no es una entidad de crédito ni concede préstamos con fondos propios.** Su función es intermediar entre el cliente y las entidades prestamistas con las que colabora, de acuerdo con la normativa aplicable al intermediario de crédito inmobiliario.

La información publicada en la web (simuladores, ejemplos, entradas del blog, noticias, etc.) tiene carácter **meramente informativo u orientativo y no constituye por sí misma asesoramiento personalizado** ni una oferta vinculante de préstamo. Cualquier simulación o cálculo de cuotas es estimativo y la **aprobación final del préstamo corresponde siempre a la entidad prestamista**.

El usuario se compromete a utilizar la web de forma lícita, diligente y conforme a estas condiciones, absteniéndose de:

- Introducir o difundir virus informáticos o contenidos que dañen los sistemas de Credalia o de terceros.
- Utilizar la web con fines fraudulentos o que perjudiquen derechos de Credalia o de terceros.
- Aportar datos falsos o de terceros sin su consentimiento.

### **3.- Enlaces externos y redes sociales**

La web puede incluir enlaces a otros sitios web de terceros (redes sociales, herramientas de mensajería, etc.), así como iconos de acceso a Facebook, Instagram y WhatsApp.

Cada uno de estos sitios y servicios se rige por sus propios términos y políticas de privacidad. Credalia no se responsabiliza del uso que dichos terceros puedan hacer de los datos personales que usted les facilite directamente a través de sus plataformas. Tampoco se asume asociación o responsabilidad alguna por los mismos, ni se garantiza su disponibilidad técnica, calidad, fiabilidad, exactitud o veracidad.

### **4.- Propiedad Intelectual e Industrial**

Todos los contenidos de esta web (textos, imágenes, logotipos, diseños, código fuente, etc.) son titularidad de Credalia o se utilizan con las licencias y autorizaciones correspondientes.

Queda prohibida la reproducción, distribución, modificación, comunicación pública o cualquier otra forma de explotación, total o parcial, de los contenidos de la web sin autorización previa y por escrito de Credalia, salvo los usos permitidos por la normativa de propiedad intelectual.

No se permite utilizar los contenidos o el nombre de Credalia de manera que pueda generar confusión, desprecio o aprovechamiento indebido de su reputación.

### **5.- Contenido aportado por el usuario**

El usuario puede enviar información a Credalia mediante:

- Formularios de contacto.
- Formularios para solicitud de estudio de operaciones de crédito.
- Formularios de reclamaciones, quejas o sugerencias.
- Medios de contacto indicados en la web (correo electrónico, teléfono, etc.).

El contenido de los mensajes debe ser respetuoso, veraz y ajustado a derecho. En particular, el usuario se compromete a:

- No incluir datos personales de **terceros** sin contar con su consentimiento o sin otra base de legitimación adecuada.
- No incorporar información que vulnere derechos de terceros (honor, intimidad, propiedad intelectual, etc.) o que sea ilícita.
- Evitar incluir en el formulario de contacto **datos especialmente sensibles** (como información sanitaria, ideológica, religiosa, etc.). Si fuera necesario tratar ese tipo de datos para la prestación del servicio, se solicitará por canales específicos y con la debida información adicional.

La información y documentación que el usuario facilite se utilizará **exclusivamente para gestionar su solicitud, estudiar la viabilidad de la operación, prestar el servicio de intermediación o tramitar su reclamación**, conforme a lo indicado en la presente Política de Privacidad. En ningún caso se publicará en la web sin consentimiento previo.

## 6.- Edad mínima

En cuanto al uso de la web, declara que es mayor de edad y que dispone de la capacidad legal necesaria para obligarse por este acuerdo y utilizar el sitio de conformidad con sus términos y condiciones, que comprende y reconoce en su totalidad.

Al utilizar la web, el usuario declara que cumple este requisito y que toda la información proporcionada es veraz, completa y actualizada.

## 7.- Protección de datos

### 7.1.- Información recopilada a través de la web

La información personal y no personal recogida cambiará en función del uso que haga de la página web y sus características.

La información personal y no personal recopilada nos llegará por tres vías: **1) la recopilada automáticamente, 2) la que nos proporciona voluntariamente y 3) la proporcionada por terceros.**

#### 7.1.1.- Datos recogidos automáticamente (navegación)

Al navegar por la web, podemos recopilar de forma automática cierta información técnica, como por ejemplo:

- Dirección IP desde la que se realiza la conexión.
- Dispositivo, sistema operativo, tipo de navegador, idioma y país.
- Fecha y hora de acceso, URL de referencia y páginas visitadas.

Parte de esta información se obtiene mediante **cookies o tecnologías similares**, siempre de acuerdo con lo indicado en la **Política de Cookies**, donde se detalla qué cookies se utilizan, con qué finalidad y cómo puede gestionarlas.

#### **7.1.2.- Datos proporcionados voluntariamente (formularios de contacto)**

A través del formulario de contacto o de los medios de contacto indicados, el usuario puede facilitarnos, principalmente:

- **Datos identificativos y de contacto:** nombre y correo electrónico.
- **El asunto y el contenido del mensaje,** que pueden incluir información adicional que el usuario decida proporcionar.

Por diseño, el formulario de la web está limitado a estos campos básicos, necesarios para poder contestar a su consulta o solicitud. Si para avanzar en el estudio de su caso o para la contratación de los servicios de intermediación fuera necesario tratar **datos económicos, financieros o de la operación hipotecaria**, se solicitarán posteriormente por canales seguros (correo, reunión presencial/online, etc.), facilitándole en ese momento la **información precontractual y las cláusulas de protección de datos específicas del servicio**.

Por otro lado, el Usuario también se podrá proporcionar datos que consistirán en:

- Si contrata nuestros servicios, nos proporcionará la información fiscal necesaria para realizar la gestión administrativa y contable.

#### **7.1.3.- Los proporcionados por terceros**

Esta información consistirá en:

- La proporcionada por redes sociales o servicios similares.

### **7.2.- Derechos**

Le informamos que la cumplimentación de los formularios tiene carácter voluntario. Ahora bien, si no rellena los campos obligatorios (marcados con un requerido o asterisco) el uso de algunas funciones del sitio no será posible o se verá limitado.

Los datos personales que nos facilite quedarán incorporados y serán tratados en los ficheros titularidad de Credalia, con el fin de poder atender sus peticiones.

Puede ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de su tratamiento, oposición y portabilidad de sus datos de carácter personal mediante correo electrónico dirigido a: [info@credalia.es](mailto:info@credalia.es) o a la dirección postal: Calle Loma del Viento 48, 04700 El Ejido (Almería).

En ambos casos deberá identificarse con su nombre y apellidos, además de una copia de su DNI o ID nacional, si fuese necesario.

En el caso de que haya otorgado el consentimiento para alguna finalidad específica, tiene derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Además, si considera que hay un problema con la forma en la que estamos tratando sus datos, puede dirigir sus reclamaciones a la [autoridad de protección de datos](#) que corresponda, siendo la [Agencia Española de Protección de Datos](#) la indicada en el caso de España.

### **7.3.- Finalidades del tratamiento y bases de legitimación.**

A través de la web, Credalia utilizará los datos personales para las siguientes finalidades y con las bases jurídicas que se indican:

1. **Gestionar sus consultas y solicitudes de información** (formularios de contacto, llamadas, correos electrónicos):
  - *Base de legitimación:* interés legítimo de Credalia en atender y responder las consultas de los usuarios y, cuando proceda, la aplicación de medidas precontractuales a petición del interesado.
2. **Dar continuidad a la relación precontractual o contractual** de intermediación de crédito inmobiliario cuando, a partir del contacto inicial, el usuario decida avanzar en el estudio de su operación (recogida de documentación y datos adicionales, reuniones, etc., que normalmente se realizan fuera de la web):
  - *Base de legitimación:* aplicación de medidas precontractuales y, en su caso, ejecución del contrato de intermediación.
3. **Cumplir las obligaciones legales de Credalia**, especialmente las derivadas de la normativa de crédito inmobiliario, prevención del blanqueo de capitales, fiscalidad y normativa de consumo y transparencia:
  - *Base de legitimación:* cumplimiento de obligaciones legales aplicables al intermediario de crédito inmobiliario.
4. **Mejorar la seguridad y la experiencia de navegación en la web**, realizar análisis estadísticos y controlar posibles usos fraudulentos o ilícitos:
  - *Base de legitimación:* interés legítimo de Credalia en mantener la seguridad del servicio y la calidad de la web.
5. **Enviar comunicaciones comerciales por medios electrónicos** sobre servicios de intermediación de crédito u otros productos y servicios relacionados con el sector financiero o inmobiliario:

- *Base de legitimación:* el consentimiento del usuario, recabado mediante casillas específicas no premarcadas. El usuario puede retirar en cualquier momento su consentimiento o darse de baja de estas comunicaciones.

Asimismo, Credalia podrá utilizar la información personal y no personal de los usuarios en forma de datos agregados y anónimos para mostrarlos a terceros. También podrá compartir estadísticas y la información demográfica sobre los usuarios y su utilización del Servicio con terceros. Nada de esto permitirá a esos terceros identificarte personalmente.

Credalia no adopta decisiones individuales automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre el usuario o le afecten de forma significativa, basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos.

#### **7.3.1.- En mails y formularios de contacto**

La web del sitio cuenta con un cifrado SSL que permite al usuario el envío seguro de sus datos personales a través de formularios de contacto de tipo estándar.

Los datos personales recogidos serán objeto de tratamiento automatizado e incorporados a los correspondientes ficheros del registro de actividad y de los que el Servicio es titular.

En ese sentido:

- Nos llegará su IP, que será usada para comprobar el origen del mensaje con objeto de ofrecerle recomendaciones adecuadas (por ejemplo presentar la información en el idioma correcto) y para detectar posibles irregularidades (por ejemplo posibles intentos de ciberataque a Credalia), así como datos relativos a su ISP.
- Asimismo, podrá facilitarnos sus datos a través de teléfono, correo electrónico y otros medios de comunicación indicados.

#### **7.3.2.- En redes sociales**

Credalia cuenta con perfiles en algunas de las principales redes sociales de Internet siendo responsable del tratamiento en relación con los datos publicados en las mismas (por ejemplo, fotos subidas por Credalia en las que aparezcan caras de personas).

El tratamiento que Credalia llevará a cabo con los datos dentro de cada una de las referidas redes será, como máximo, el que la red social permita a los perfiles corporativos.

Así pues, el Servicio podrá informar, cuando la ley no lo prohíba, a los seguidores por cualquier vía que la red social permita sobre sus actividades, así como prestar un servicio personalizado de atención al usuario.

En ningún caso se extraen datos de las redes sociales, a menos que se obtuviera puntual y expresamente el consentimiento del usuario para ello.

Cuando debido a la propia naturaleza de las redes sociales, ejercer los derechos del usuario dependa de la modificación de su perfil, le ayudaremos y aconsejaremos en la medida de nuestras posibilidades.

#### **7.4.- Reclamaciones y Servicio de Atención al Cliente (SAC)**

Si el usuario presenta una reclamación, queja o sugerencia a través de los medios facilitados (correo electrónico, teléfono, formulario específico, si se habilita, etc.), los datos se tratarán únicamente para:

- Registrar la queja o reclamación.
- Analizarla y tramitarla conforme al procedimiento interno de Credalia.
- Responder dentro de los plazos legalmente establecidos.
- Cumplir con las obligaciones de información y reporte ante las autoridades supervisoras, cuando proceda.

La presentación de reclamaciones es gratuita y se realiza sin perjuicio de la posibilidad de acudir posteriormente al **Banco de España** u otras autoridades competentes, de acuerdo con la normativa.

#### **7.5.- Plazo de conservación de los datos**

Los datos personales recogidos a través de la web se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recabados y, posteriormente, durante los plazos que resulten necesarios para atender posibles responsabilidades legales.

A título orientativo:

- Datos de usuarios que solo realizan consultas informativas a través de la web: hasta un máximo de 2 años desde la última interacción significativa.
- Datos de clientes con los que se contrata el servicio de intermediación (normalmente recogidos ya fuera de la web): mientras dure la relación contractual y, una vez finalizada, durante los plazos de prescripción de las acciones civiles, mercantiles, fiscales y de consumo que resulten de aplicación.
- Datos de reclamaciones: mientras se tramita la reclamación y, posteriormente, durante los plazos necesarios para acreditar la correcta atención y resolución.
- Datos utilizados para el envío de comunicaciones comerciales: hasta que el usuario retire su consentimiento o solicite la supresión de sus datos.
- Datos técnicos y de navegación: durante los plazos establecidos en la Política de Cookies, y, en su caso, por un tiempo adicional razonable a efectos de seguridad y análisis estadístico, de forma agregada o anonimizada.
- Una vez finalizados los plazos, los datos se suprimirán o se anonimizarán de forma segura.

#### **7.6.- Destinatarios y comunicaciones de datos**

Para el funcionamiento de la web y la atención de las consultas, Credalia puede comunicar datos personales a:

- **Proveedores de servicios tecnológicos** (alojamiento web, mantenimiento informático, sistemas de envío de correos, etc.), que actúan como encargados del tratamiento y con los que se han suscrito los correspondientes contratos de encargo, garantizando la confidencialidad y seguridad de los datos.

Cuando el contacto inicial vía web dé lugar a una relación de intermediación de crédito inmobiliario, y siempre en la medida necesaria para la tramitación de la operación y el cumplimiento de la normativa, los datos se podrán comunicar, además, a:

- **Entidades financieras y prestamistas inmobiliarios** con los que Credalia colabora y a los que presenta la operación, previa solicitud o consentimiento del cliente.
- **Empresas de tasación, corredurías de seguros y otros proveedores necesarios** para la operación de crédito.
- **Consultoras asociadas, representantes designados, asesores jurídicos y otros profesionales colaboradores** cuya intervención sea necesaria para la prestación del servicio o la defensa de los intereses del cliente.
- **Administraciones públicas, autoridades supervisoras (como el Banco de España) y cuerpos y fuerzas de seguridad**, cuando exista obligación legal de comunicar datos o resulte necesario para la atención de requerimientos oficiales o la defensa de los derechos de Credalia.

En todo caso, se comunicarán únicamente los datos estrictamente necesarios para cada finalidad.

## 7.7.- Transferencias internacionales

Con carácter general, los datos se tratan dentro del **Espacio Económico Europeo (EEE)**. Si fuera necesario utilizar proveedores ubicados fuera del EEE, se adoptarán las garantías adecuadas para proteger los datos, como:

- La existencia de una **decisión de adecuación** de la Comisión Europea.
- La firma de **cláusulas contractuales tipo** u otros mecanismos reconocidos por el RGPD.

En esos casos, la información se actualizará en esta política.

## 7.8.- Confidencialidad y medidas de seguridad

Credalia se compromete a mantener la **confidencialidad** de los datos personales y a utilizarlos únicamente para las finalidades descritas, haciendo extensivo este deber a todo su personal, colaboradores y encargados de tratamiento.

Se han implementado las **medidas técnicas y organizativas** necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, incluyendo, entre otras:

- Control de accesos a la información.
- Comunicaciones seguras y medidas de protección frente a accesos no autorizados.
- Procedimientos de copia de seguridad y recuperación.

- Políticas internas de protección de datos, formación y concienciación del personal.

No obstante, ningún sistema es completamente invulnerable; por ello, el usuario debe también adoptar medidas razonables para proteger su información (por ejemplo, no compartir contraseñas, revisar que navega en sitios seguros, etc.).

### **7.9.- Protección de datos desde el diseño y por defecto**

En línea con el **artículo 25 RGPD**, Credalia aplica medidas para que, por defecto:

- La web utilice un **formulario de contacto simple**, limitado a los datos básicos necesarios para responder a las consultas (nombre, correo electrónico, asunto y mensaje).
- No se solicite a través de la web información económica, financiera ni documentación sensible; en caso de ser necesaria, se recabará posteriormente por otros canales y con información específica.
- Las casillas relativas a consentimientos adicionales (por ejemplo, envíos comerciales) aparezcan **desmarcadas por defecto** y se expliquen de forma clara.
- Los periodos de conservación sean los mínimos necesarios para las finalidades previstas.
- El acceso a los datos se limite a las personas y proveedores que realmente lo necesitan para cumplir su función.

### **8.- Cookies**

La web utiliza cookies propias y, en su caso, de terceros, para permitir su correcto funcionamiento y, cuando proceda, para obtener estadísticas de uso o mostrar contenidos de terceros.

Para más información sobre el uso de cookies, tipos, finalidades y configuración, consulte la **Política de Cookies**, accesible de forma permanente desde el pie de página de la web.

### **9.- Responsabilidad**

Hasta donde lo permita la ley, Credalia no se responsabiliza de:

- Errores u omisiones en los contenidos de la web que puedan derivarse de actualizaciones incompletas o inexactitudes no intencionadas.
- Falta de disponibilidad puntual de la web por tareas de mantenimiento u otras causas técnicas.
- Presencia de virus u otros elementos informáticos dañinos, pese a haber adoptado medidas razonables para evitarlos.

En todo caso, la información de la web no sustituye al asesoramiento personalizado que se presta en el marco de la relación de intermediación de crédito inmobiliario.

### **10.- Modificaciones de las condiciones legales**

Credalia se reserva el derecho a modificar en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo el contenido de la web, así como estas Condiciones de Uso y Política de Privacidad,

para adaptarlas a cambios legislativos, criterios de las autoridades de control o mejoras internas.

Las nuevas condiciones serán aplicables desde el momento de su publicación en la web. Recomendamos revisar periódicamente esta sección.

## 11.- Ley aplicable y jurisdicción

Esta web, las presentes Condiciones de Uso y Política de Privacidad y, en general, la relación de intermediación de crédito inmobiliario que, en su caso, pueda entablar el usuario con Credalia se rigen por la legislación española.

En caso de conflicto o discrepancia que derive del acceso o uso de la web o de la interpretación y ejecución de los servicios de intermediación, y **sin perjuicio de los derechos irrenunciables del usuario consumidor**, las partes podrán optar entre:

- **Juzgados y tribunales:** Someter la controversia a los **juzgados y tribunales del domicilio del usuario consumidor** o a aquellos que resulten competentes de conformidad con la normativa de consumidores y usuarios.
- **Sistemas de resolución alternativa de conflictos (incluido el arbitraje):** De común acuerdo, acudir a **mecanismos de resolución alternativa de conflictos**, tales como la mediación o el **arbitraje de consumo** (por ejemplo, ante las Juntas Arbitrales de Consumo competentes) o el arbitraje institucional que las partes designen, de conformidad con la legislación vigente y con el reglamento de la institución arbitral correspondiente.

La sumisión a arbitraje será en todo caso voluntaria y exigirá el acuerdo expreso de ambas partes en un momento posterior al surgimiento del conflicto o en el propio contrato de intermediación, sin que ello suponga renuncia previa a los derechos que correspondan al usuario en su condición de consumidor.

## 12.- Contacto

Si tiene cualquier duda sobre estas Condiciones de Uso y Política de Privacidad o desea ejercer sus derechos en materia de protección de datos, puede ponerse en contacto con Credalia a través de:

- Correo electrónico: [info@credalia.es](mailto:info@credalia.es)
- Dirección postal: Calle Loma del Viento 48, 04700 El Ejido (Almería), España.