

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD RESERVAS MINORISTA

Por favor, lea detenidamente esta política de privacidad. En ella encontrará información importante sobre el tratamiento de sus datos personales y los derechos que le reconoce la normativa vigente en la materia.

### 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Los responsables del tratamiento de sus datos VIAJES GTI GRUPO TURISTICO INTERNACIONAL S.A. (GTI), con CIF A30350714 (agencia de viajes minorista de Grupo Piñero), y MANAGEMENT HOTELERO PIÑERO S.L.(MHP), con C.I.F. B57211732, (empresa responsable de la gestión de las marcas del Grupo Piñero) ambas con domicilio en Plaza Mediterráneo nº5 Ed. Neptuno 07014 - Palma de Mallorca

GTI es responsable de los tratamientos derivados de la comercialización como minorista de viajes y servicios turísticos.

MHP es responsable de las actividades de tratamiento consolidadas para todo el Grupo Piñero:

- Definición y control de los estándares aplicados en las distintas áreas de negocio del grupo;
- Gestión y mejora de la calidad;
- Explotación comercial de datos de clientes y usuarios de las diferentes empresas y marcas del Grupo Piñero: envío de comunicaciones comerciales, elaboración de perfiles comerciales y la personalización de los servicios.

Puede contactar con el Delegado de Protección de Datos del GRUPO PIÑERO en [dpd.privacy@grupo-pinero.com](mailto:dpd.privacy@grupo-pinero.com)

### 2. ¿Qué información personal obtenemos?

Los datos que tratamos son los que se obtienen:

- De la información proporcionada para la contratación de nuestros servicios;
- De la información proporcionada en el caso de presentar algún tipo de queja o reclamación;

Todos estos datos son proporcionados, bien directamente por Ud., bien por los terceros que tramiten peticiones en su nombre, por ejemplo, turoperadores o agencias de viajes que han tramitado su reserva.

Las categorías de datos que tratamos consisten típicamente en:

- Datos identificativos y de contacto, DNI o pasaporte y firma;
- Datos de características personales, tales como género, fecha y país de nacimiento, nacionalidad, situación familiar e idioma;
- Datos económicos y de transacciones de bienes y servicios;
- Detalles de su reserva;
- En el caso de reclamaciones, es posible que se traten datos de salud u otras categorías especiales de datos, cuando el asunto lo requiera;

### 3. ¿Para qué trataremos sus datos?

GTI tratará sus datos para la gestión de su reserva y correcto desarrollo del servicio contratado y la atención y resolución de las eventuales quejas o reclamaciones.

En el caso de que envíe un correo al departamento de atención al cliente, sus datos serán tratados para atender su solicitud. Para que dicha atención se produzca de manera eficiente y poner en primer lugar aquellos casos que puedan afectar al servicio contratado por el cliente, los correos serán tratados por un sistema basado en inteligencia artificial que asignará un valor de mayor a menor prioridad, aplicando el siguiente criterio de orden:

- Incidencias en el servicio
- Solicitudes de mejora
- Nuevas contrataciones
- Otras consultas

Este sistema utiliza su capacidad de comprensión del lenguaje escrito para identificar el tipo de asunto y permitir a los operadores del departamento de Customer Service atender rápidamente las solicitudes que pueden revestir mayor urgencia. El tratamiento afecta únicamente al orden en que los correos son atendidos por las personas que integran el servicio de atención al cliente y no tiene ningún efecto sobre el resultado de dicha atención, más allá de acortar o alargar el tiempo que transcurre entre que el cliente envía su correo y este es atendido por un operador.

Los correos recibidos son tratados por una instancia privada del servicio de inteligencia artificial conversacional ofrecido por AZURE en Europa, por lo que no se producen transferencias internacionales de datos ni existe acceso a la información por parte de terceros.

Tampoco se utiliza la información recibida para entrenar al sistema.

Puede consultar las condiciones de privacidad del servicio prestado por AZURE aquí: [Data, privacy, and security for Azure OpenAI Service - Azure AI services | Microsoft Learn](#)

Por su parte, MHP tratará sus datos para la definición y control de estándares así como la gestión y mejora de la calidad a nivel de grupo, incluido el seguimiento de quejas y reclamaciones, la gestión comercial de las marcas del grupo, el envío de comunicaciones comerciales, la elaboración de perfiles comerciales y la personalización de los servicios para todas las empresas y marcas del Grupo Piñero.

### 4. ¿A quién podemos comunicar sus datos?

Para la correcta tramitación de la reserva, los datos proporcionados serán necesariamente comunicados a los hoteles de destino o a las empresas cuyos servicios se incluyen en el producto turístico contratado.

Del mismo modo, la información proporcionada en una queja o reclamación podrá ser comunicada a los proveedores de los servicios incluidos en la reserva que se vean afectados.

Puede implicar la transferencia de sus datos a terceros países cuando las antedichas empresas se ubiquen fuera del Espacio Económico Europeo.

### 5. Base jurídica de los tratamientos.

Los tratamientos realizados por GTI se basan en la ejecución del contrato que se establece cuando usted adquiere los servicios turísticos que ésta comercializa.

GTI y MHP tratarán los datos de salud u otras categorías especiales de datos, que eventualmente puedan incluirse en quejas o reclamaciones, al amparo del art. 9.2. f) RGPD, al ser dicho tratamiento necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

La definición y control de estándares, la gestión de la calidad y la gestión comercial se basan en el interés legítimo de MHP en tratar datos consolidados de clientes de las diferentes empresas del grupo para fines administrativos internos y de control de gestión, así como en evaluar y promocionar los productos y servicios de las marcas y empresas del Grupo Piñero.

La realización de perfiles comerciales y su posterior tratamiento para ofrecerle comunicaciones comerciales o servicios personalizados se basa en su consentimiento inequívoco, manifestado en el momento de facilitar los datos o posteriormente.

El envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos se basa en su consentimiento.

La retirada de estos consentimientos no condiciona la prestación de los servicios contratados ni afectará a los tratamientos llevados a cabo hasta el momento de dicha retirada.

### ¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Una vez prestados los servicios, GTI conservará los datos aplicando criterios fiscales.

Los datos tratados por parte de MHP con fines comerciales, gestión de estándares en el grupo, gestión de calidad, incluidos en su caso los perfiles comerciales, se conservarán mientras no se solicite su supresión. Los soportes en los que consta la existencia de su consentimiento para el tratamiento de sus datos para los fines que lo requieran, tales como formularios firmados, logs de envío de formularios electrónicos, hojas de check in, ..., serán conservados durante toda la duración de los tratamientos y los plazos de prescripción aplicables.

### ¿Cuáles son sus derechos?

Tiene derecho a obtener confirmación de si estamos tratando o no sus datos personales y, en tal caso, acceder a los mismos. Puede igualmente pedir que sus datos sean rectificados cuando sean inexactos o a que se completen los datos que sean incompletos, así como solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos. En tal caso, sólo trataremos los datos afectados para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones o con miras a la protección de los derechos de otras personas.

En determinadas condiciones y por motivos relacionados con su situación particular, podrá igualmente oponerse al tratamiento de sus datos. En este caso dejaremos de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos que prevalezcan sobre sus intereses, derechos y libertades, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Además, en cualquier momento podrá revocar el consentimiento que hubiese prestado para determinadas perfiles comerciales. En tal caso dejaremos de tratar su información personal para dichos fines. La retirada de su consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a la misma.

Así mismo y bajo ciertas condiciones podrá solicitar la portabilidad de sus datos para que sean transmitidos a otro responsable del tratamiento.

Tiene igualmente derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o cualquier otra autoridad de control competente.

Para ejercer sus derechos deberá remitirnos una solicitud acompañada de una copia de su documento nacional de identidad u otro documento válido que le identifique por correo postal o electrónico a las direcciones indicadas en el apartado ¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?

Podrá obtener más información sobre sus derechos y cómo ejercerlos en la página de la Agencia Española de Protección de Datos en <http://www.agpd.es>.

Agencia Española de Protección de Datos u otra autoridad de control. Consulte el listado y los datos de contacto de las agencias de protección de datos europeas en la web de la Comisión Europea en [http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=612080](http://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=612080).

Para ejercer sus derechos deberá remitirnos una solicitud por correo postal o electrónico las direcciones indicadas en el apartado "¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?".

Podrá obtener más información sobre sus derechos y cómo ejercerlos en la página de la Agencia Española de Protección de Datos en [www.aepd.es](http://www.aepd.es).