

Política de Privacidad para clientes y huéspedes

Versión: 2.1

Esta política de privacidad se aplica a los tratamientos de datos recogidos en los hoteles del GRUPO PIÑERO. Por favor, léala detenidamente, en ella encontrará información importante sobre el tratamiento de sus datos personales y los derechos que le reconoce la normativa vigente en la materia. Esta política está publicada en www.grupo-pinero.com y puede consultarse en la recepción del hotel, en la que podrá solicitar una copia para conservar.

De manera general, los campos de nuestros formularios que son señalados como obligatorios, deberán necesariamente ser cumplimentados para poder tramitar sus solicitudes.

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

Los responsables del tratamiento de datos de los clientes y huéspedes del hotel son:

La empresa que explota el hotel en el que Ud. se aloja (en adelante el HOTEL), cuyos datos identificados y de contacto están disponibles en la Recepción del hotel y en www.grupo-pinero.com y, MANAGEMENT HOTELERO PIÑERO S.L., con C.I.F. B57211732, con domicilio en Plaza Mediterráneo nº5 Ed. Neptuno 07014 - Palma de Mallorca (en adelante MHP), siendo el alcance de las responsabilidades respectivas del HOTEL y de MHP el siguiente:

El HOTEL es responsable de los tratamientos derivados de la gestión operativa del establecimiento, tales como la gestión administrativa y contable del hotel; La gestión de las reservas, de las estancias, la prestación de los servicios contratados y la atención a reclamaciones de clientes.

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

2. ¿Qué información personal obtenemos?

Los datos que tratamos son los que se obtienen:

- De los formularios que Ud. cumplimente y de las solicitudes que formule, por ejemplo, sus reservas o peticiones de servicios;
- De la información proporcionada para la contratación de nuestros servicios;
- De la información proporcionada en el momento del checkin en el hotel;
- De la información generada por su estancia y la prestación de dichos servicios.

Todos estos datos son proporcionados, bien directamente por Ud., bien por los terceros que tramiten peticiones en su nombre, por ejemplo, las agencias de viajes que ha reservado su estancia.

Las categorías de datos que tratamos consisten típicamente en:

- Datos identificativos y de contacto, DNI o pasaporte, imagen y firma;
- Datos de características personales, tales como género, fecha y país de nacimiento, nacionalidad, situación familiar e idioma;
- Datos económicos y de transacciones;
- Datos relacionados con la reserva y generados por su estancia;
- Datos relativos a preferencias y perfil de clientes y datos de seguimiento comercial;
- Los hoteles que ofrecen tratamientos SPA pueden tratar datos de salud proporcionados por los propios clientes para atender necesidades especiales.

3. ¿Para qué trataremos sus datos?

El HOTEL tratará sus datos para la gestión de sus reservas, para atenderle como cliente o huésped del hotel y para la prestación de los servicios contratados.

El HOTEL, además, tratará su imagen, obtenida del documento de identidad presentado en el momento de checkin en el hotel, para verificar su identidad cuando realice un cargo a crédito a su reserva. Tanto su fotografía, como la imagen digitalizada de su documento de identidad o pasaporte, se tratarán con el fin de prevenir el fraude.

Por su parte, MHP tratará sus datos para la gestión y mejora de la calidad y de los procesos a nivel de grupo, 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?

Sólo comunicaremos sus datos en las siguientes situaciones: por obligaciones legales, con su previo consentimiento, a otras empresas del grupo para fines administrativos o cuando sea necesario para prestarle los servicios solicitados. Por ejemplo, en caso de que su reserva contenga servicios accesorios prestados por terceros proveedores o que la petición de disponibilidad que formule afecte a tal tipo de servicios, los datos personales necesarios para la tramitación de dicha reserva/petición de disponibilidad, serán comunicados a los correspondientes proveedores, sólo con esta finalidad.

Así mismo, se comunicará información sobre su estancia a las autoridades o fuerzas de seguridad cuando así lo exija la normativa vigente en materia de seguridad y control de viajeros en el país en el que se encuentra.

5. Base jurídica de los tratamientos

El tratamiento de sus datos por el HOTEL se basa en la ejecución del contrato de hospedaje o de servicios y el cumplimiento de sus obligaciones legales, especialmente de la normativa aplicable en materia contable, fiscal, turística, de seguridad y de control de viajeros en el país donde se ubica.

Su fotografía y la imagen de su documento de identidad se tratan en base a su consentimiento, manifestado en el momento del checkin.

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.

6. ¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos?

Los datos de clientes y huéspedes se conservarán en el hotel aplicando los criterios de la normativa fiscal vigente en cada momento.

Su fotografía, así como la imagen de su documento de identidad o pasaporte, serán eliminadas una vez liquidada su estancia.

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.

7. ¿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 rectificadas 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 finalidades y oponerse al tratamiento de sus datos con fines de mercadotecnia directa o la elaboración de 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>.