

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD PARA CLIENTES Y HUÉSPEDES**

Última modificación: mayo 2018

Esta política de privacidad se aplica a los tratamientos de datos realizados en los hoteles de UNIVERSAL BEACH HOTELS. 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.universalbeachhotels.com](http://www.universalbeachhotels.com), en el apartado "Privacy UNIVERSAL BEACH HOTELS" que encontrará en un enlace al pie de cada página de nuestra web, 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), CIA. HOTELERA SANT JORDI, S.A. (en adelante UNIVERSAL BEACH HOTELS) con C.I.F. A07015597, con domicilio en Gremi de Cirurgians i Barbers, 25, Bloque B, 3er piso Pol. Son Rossinyol – 07009 Palma de Mallorca, España, y UNIVERSAL FLUGREISEN AG, Gewerbeweg 15, FL-9490 Vaduz, Liechtenstein, siendo estas dos últimas entidades las gestoras de la marca UNIVERSAL BEACH HOTELS. El alcance de las responsabilidades respectivas del HOTEL y de UNIVERSAL BEACH HOTELS es el siguiente:

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

UNIVERSAL BEACH HOTELS es responsable de las actividades de tratamiento que afectan a la marca y a la gestión hotelera a nivel de la cadena, como, por ejemplo:

- Definición y control de los estándares aplicados por los hoteles de la cadena y control de gestión corporativa;

- Control y mejora de la calidad a nivel de la cadena.
- Explotación comercial de datos de clientes y usuarios de las marcas del grupo, por ejemplo, para el envío de comunicaciones comerciales.

## **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 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 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 o servicios de miniclub para niños pueden tratar datos de salud proporcionados por los propios clientes para atender necesidades especiales, por ejemplo, alergias o tomas de medicamentos.

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

### **POLÍTICA DE PRIVACIDAD PARA CLIENTES Y HUÉSPEDES**

El HOTEL tratará sus datos para la gestión de sus reservas y estancias, la prestación de los servicios contratados y el cumplimiento de sus obligaciones legales.

UNIVERSAL BEACH HOTELS tratará sus datos para la gestión de la cadena hotelera. Ello incluye el análisis de datos de negocio e información empresarial obtenidos de consolidados de datos de clientes y huéspedes de los hoteles de la cadena, control de

gestión corporativa, fines estadísticos y de mejora de la calidad de los servicios del grupo y remisión de comunicaciones comerciales. Para el control de calidad UNIVERSAL BEACH HOTELS puede realizar encuestas de opinión, aunque su cumplimentación no es obligatoria.

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

Comunicaremos sus datos en las siguientes situaciones:

Cuando la comunicación venga impuesta por una obligación legal, como la de comunicar los datos de su estancia a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado.

Cuando sea necesario para fines administrativos internos del grupo empresarial, en base a nuestro interés legítimo.

Con su previo consentimiento, comunicaremos sus datos a la matriz de grupo en Suiza, UNIVERSAL FLUGREISSEN, para que pueda tratarlos para remitirle comunicaciones comerciales sobre sus establecimientos hoteleros en todo el mundo.

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.

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.

La gestión hotelera a nivel de la cadena se basa en el interés legítimo de UNIVERSAL BEACH HOTELS en tratar consolidados de datos clientes y huéspedes de los hoteles de la cadena para fines administrativos internos y de control de gestión, así como en evaluar y promocionar los servicios del grupo.

El envío de ofertas y comunicaciones comerciales personalizadas por UNIVERSAL BEACH HOTELS se basa sobre el consentimiento que se le solicita, sin que la retirada de tal consentimiento condicione la prestación de los servicios contratados.

#### **5. ¿Cuánto tiempo conservaremos sus datos?**

Los datos de clientes y huéspedes se conservarán durante la vigencia de la relación que mantienen con el HOTEL y, en todo caso, durante los plazos previstos en las disposiciones legales aplicables y el tiempo necesario para atender a posibles responsabilidades nacidas del tratamiento. Sus datos serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para las finalidades para las cuales fueron recabados.

Los datos tratados con fines comerciales se conservarán vigentes mientras no se solicite su supresión.

Los soportes en los que constan la existencia de su consentimiento para el tratamiento de sus datos para estos fines, 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.

## **6. ¿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.

### **POLÍTICA DE PRIVACIDAD PARA CLIENTES Y HUÉSPEDES**

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.

No obstante, en cualquier momento podrá revocar su consentimiento que hubiese prestado para determinadas finalidades y oponerse al tratamiento de sus datos con fines de mercadotecnia directa. 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?

Para revocar su consentimiento al envío de nuestras comunicaciones comerciales bastará con enviar un correo electrónico a: [privacy@universalhotels.es](mailto:privacy@universalhotels.es)

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>.