

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PIERRE & VACANCES ESPAÑA

Última modificación: 13 de noviembre del 2023

Esta política de privacidad se aplica a los tratamientos de datos de clientes y huéspedes de los alojamientos turísticos del grupo PIERRE & VACANCES CENTER PARCS (en adelante, Grupo PVCP) ubicados en España y Andorra. Puede consultar esta política en nuestro [portal de la privacidad](#) y solicitar una copia en la recepción del establecimiento donde Ud. se aloja. 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?

La EMPRESA QUE EXPLOTA EL ESTABLECIMIENTO EN EL QUE UD. SE ALOJA (en adelante el ALOJAMIENTO) es responsable de los tratamientos de datos de clientes y huéspedes necesarios para la gestión operativa del establecimiento, tales como la gestión administrativa y contable; la gestión de las reservas y de las estancias, la prestación de los servicios contratados y la atención a reclamaciones de clientes. Los datos identificativos y de contacto del ALOJAMIENTO se indican en el parte de entrada que Ud. firma en el momento de registrarse en el alojamiento.

SOCIEDAD DE EXPLOTACIÓN TURÍSTICA PIERRE ET VACANCES ESPAÑA S.L.U. (en adelante PIERRE & VACANCES ESPAÑA), con domicilio en Plaza Cataluña nº 9, 1º 1ª, 08002 Barcelona, España, es responsable de los tratamientos de datos personales que afectan a la gestión hotelera del Grupo PVCP en España y en Andorra, ello incluye:

- El control de gestión de los establecimientos del grupo en estos territorios y el análisis de datos de negocio,
- La definición y el control de los estándares aplicados por dichos establecimientos y el control y la mejora de la calidad en estos territorios;

PIERRE & VACANCES ESPAÑA y los alojamientos turísticos del grupo en España y en Andorra han formalizado un contrato que regula los tratamientos de datos de clientes y huéspedes para garantizar un nivel de protección adecuado de su información personal. Los aspectos esenciales de este contrato en relación con las funciones y relaciones respectivas del ALOJAMIENTO y de PIERRE & VACANCES ESPAÑA para con los clientes y huéspedes coinciden con la información proporcionada en esta política.

PIERRE & VACANCES S.A., con domicilio en Espace Pont De Flandre L'Artois. 11, Rue de Cambrai 75947 Paris Cedex 19, Francia (en adelante PVCP) es responsable de la consolidación de datos de clientes del grupo y de su explotación comercial.

Para cualquier duda o dificultad relativa al tratamiento de sus datos personales puede contactar con:

- El Delegado de Protección de datos del Grupo PVCP en DPO PIERRE ET VACANCES CENTER PARCS, Espace Pont De Flandre L'Artois. 11, Rue de Cambrai 75947 Paris Cedex 19, Francia.
Email: data.privacy@groupepvcp.com

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PIERRE & VACANCES ESPAÑA

- El Coordinador de Privacidad de PIERRE & VACANCES ESPAÑA en Plaza Cataluña nº 9, 1º 1ª, 08002 Barcelona, España. Email: data.privacy-es@groupepvcp.com

2. ¿PARA QUÉ SON TRATADOS SUS DATOS Y CON QUÉ BASE JURÍDICA?

Sus datos son tratados para los siguientes fines:

- a) Gestión de reservas y prestación de los servicios solicitados (responsable: El ALOJAMIENTO)
- b) Registro y control de viajeros (responsable: El ALOJAMIENTO)
- c) Atención a necesidades especiales (responsable: El ALOJAMIENTO)
- d) Atención a reclamaciones (responsables: El ALOJAMIENTO / PIERRE & VACANCES ESPAÑA)
- e) Gestión de la calidad (responsables: PIERRE & VACANCES ESPAÑA / El ALOJAMIENTO)
- f) Consolidación de datos a nivel del GRUPO PVCP (responsable: PVCP)
- g) Fines de control de gestión y análisis de datos de negocio (responsables: PIERRE & VACANCES ESPAÑA / PVCP)
- h) Elaboración de un perfil y envío de comunicaciones comerciales (responsable: PVCP)

A continuación, encontrará más información sobre cada uno de estos tratamientos:

a) Gestión de reservas y prestación de los servicios solicitados.

El ALOJAMIENTO tratará los datos facilitados en las peticiones de reserva o de servicios para la gestión de dichas reservas y la prestación de los servicios solicitados. Las categorías de datos que el ALOJAMIENTO tratará para estos fines son los siguientes:

- Datos identificativos y de contacto del titular de la reserva o de la persona que solicita o contrata el servicio;
- Datos de la propia reserva o petición de servicios (fechas de la estancia, número y edad huéspedes y servicios solicitados. En caso de solicitar el servicio de parking, se registrarán el modelo de coche y matrícula. + info sobre la política de privacidad aplicable a los usuarios del parking [aquí](#));
- Datos relativos a medios de pago;
- Datos de transacciones de bienes y servicios;

Estos datos son obtenidos bien directamente de Ud., bien de la central de reserva del Grupo PVCP o de los terceros que hayan tramitado la reserva o solicitado el servicio en su nombre, por ejemplo, la agencia de viajes en la que ha reservado su estancia.

Los datos que los huéspedes facilitan en el momento del check in o durante su estancia serán tratados para la gestión de la misma.

Estos tratamientos de datos son necesarios para la ejecución del contrato de hospedaje o de alquiler, la prestación de los servicios solicitados o para la aplicación de medidas precontractuales a su propia petición.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PIERRE & VACANCES ESPAÑA

Los datos económicos y de transacciones de bienes y servicios generados por su estancia serán tratados para fines de gestión contable y administrativa y el cumplimiento de las obligaciones legales del ALOJAMIENTO en materia contable y fiscal.

Los datos recogidos en el momento de su registro en el alojamiento, junto con los generados por su estancia se consolidarán en bases de datos del Grupo PVCP ([+ info en el apartado “Consolidación de datos de clientes”](#))

b) Registro y control de viajeros.

En aplicación de las leyes de control de viajeros vigentes, los establecimientos de Pierre & Vacances tienen la obligación de registrar la información de los huéspedes. Dicha información se consigna en un parte de entrada que sirve para establecer un libro-registro de viajeros que el ALOJAMIENTO debe comunicar a las autoridades competentes.

Con el objetivo de reducir la duración del check in, el ALOJAMIENTO hará una copia del documento de identidad de los huéspedes para poder cumplimentar los partes de entrada en momentos de menor afluencia. Estas copias son destruidas diariamente, salvo en los alojamientos turísticos ubicados en Andorra que tienen la obligación legal de conservar la fotocopia del documento de identidad de todos los clientes mayores de 16 años durante un plazo de 1 año. La utilización de una copia del documento de identidad de los huéspedes para cumplimentar el parte de entrada se basa en el interés legítimo del ALOJAMIENTO para optimizar el proceso de registro en el establecimiento. Para la ponderación de este interés respecto a sus derechos y libertades se ha determinado lo siguiente:

- Este tratamiento es necesario para optimizar la carga de trabajo del personal de recepción y reducir las colas en las horas punta;
- Este tratamiento es compatible con las expectativas razonables de los interesados, al afectar a clientes del ALOJAMIENTO y tratarse de una práctica habitual en los establecimientos hoteleros;
- El impacto en la privacidad de los clientes es proporcionado: el cotejo y el registro de los datos incluidos en su documento de identidad son necesarios para el cumplimiento de una obligación legal; La agilización del proceso de registro redundará en el propio beneficio de los clientes, al acortar su tiempo de espera en la recepción en el momento de su llegada; La copia del documento de identidad se conserva durante un tiempo limitado y se aplican medidas organizativas y técnicas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.

c) Atención a necesidades especiales.

Los datos de salud que Ud. facilite para atender necesidades especiales, como por ejemplo alergias o toma de medicamentos, serán tratados por el ALOJAMIENTO sólo para este fin. El tratamiento de estos datos se basa en el consentimiento explícito que presta al solicitar una atención especial o al facilitar esta información en el momento de registrar a un niño o a una niña en el club infantil, para aquellos

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PIERRE & VACANCES ESPAÑA

establecimientos que dispongan de este servicio. Estos datos se cancelarán al finalizar su estancia. Podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos de salud en cualquier momento indicándolo en la recepción del establecimiento, si bien en caso de hacerlo es posible que no se le pueda prestar la atención especial o el servicio solicitado.

d) Atención a reclamaciones.

Los datos incluidos en las reclamaciones que Ud. presente serán tratados por el ALOJAMIENTO para la atención a las mismas. Este tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato o la aplicación de medidas precontractuales a su propia petición. En caso de que su queja afecte a servicios prestados por terceros proveedores, será comunicada a los proveedores afectados. El tratamiento de eventuales datos de salud que haya podido facilitar en su reclamación se ampara en el art. 9.2. f) del RGPD, al ser dicho tratamiento necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

Las quejas oficiales, las denuncias y las reclamaciones que impliquen la existencia de un siniestro serán remitidas al departamento legal de PIERRE & VACANCES ESPAÑA para su gestión. Así mismo, en función del carácter de su reclamación, los destinatarios de los datos incluidos en la misma podrán ser, entre otros, administraciones o entidades públicas, organismos oficiales, procuradores, jueces y tribunales o entidades aseguradoras.

e) Gestión de la calidad.

Para evaluar la satisfacción de los clientes y la aplicación de los estándares de PIERRE & VACANCES por los alojamientos del grupo en España y Andorra, PIERRE & VACANCES ESPAÑA puede realizar encuestas de calidad tanto durante su estancia como posteriormente a ella, contactando con Ud. a tal efecto a través del correo electrónico que proporcionó en el momento de su registro en el alojamiento. Para el mismo fin, PIERRE & VACANCES ESPAÑA tratará la información que Ud. facilite en las hojas de sugerencias disponibles en el establecimiento donde se Ud. se aloja. Puede oponerse a recibir nuestras encuestas post-estancias, enviando un email a data.privacy-es@groupepvcp.com

Este tratamiento se basa en el interés legítimo de PIERRE & VACANCES ESPAÑA para mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos en España y Andorra. Para la ponderación de este interés respecto a sus derechos y libertades se ha determinado lo siguiente:

- El tratamiento es necesario para poder conocer la opinión de los clientes sobre su estancia e identificar áreas de mejora.
- El tratamiento es compatible con las expectativas razonables de los interesados, al tratarse de clientes que se hospedan o se han hospedado en un alojamiento turístico del grupo y constituir una práctica habitual en el sector. Así mismo el envío de eventuales encuestas post-estancias se realiza al correo-e que facilitados por los propios interesados como dato de contacto.
- El impacto del tratamiento en la privacidad de los interesados es limitado, ya que las encuestas y hojas de sugerencias son anónimas y su cumplimentación es en todo caso optativa.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PIERRE & VACANCES ESPAÑA

En caso de proporcionar datos que permitan identificarle en las hojas de sugerencias o las encuestas de satisfacción como, por ejemplo, su nombre o el número de su habitación, la información será recibida y tratada por el ALOJAMIENTO para que pueda contactarle en relación con la queja o la sugerencia que haya formulado.

Este tratamiento se basa en el interés legítimo del ALOJAMIENTO para mejorar la calidad de sus servicios y productos y la atención al cliente. Para la ponderación de este interés respecto a sus derechos y libertades se ha determinado lo siguiente:

- El tratamiento es compatible con las expectativas razonables de los interesados, al tratarse de clientes que han formulado una queja o sugerencia en relación con la prestación del servicio recibido, habiendo proporcionado voluntariamente datos que les identifiquen.
- El impacto del tratamiento en la privacidad de los interesados es limitado, ya que el objeto del contacto se limita a resolver las quejas o comentar las sugerencias planteadas por los interesados y que esta finalidad también les beneficia, al mejorar la calidad de los servicios y el nivel de atención al cliente.

f) Consolidación de datos de clientes a nivel de grupo.

Los datos facilitados por los clientes del Grupo PVCP junto con los generados por sus estancias se consolidan en bases de datos de la titularidad de PVCP.

Las categorías de datos que se consolidan son las siguientes:

- Datos identificativos: Nombre, apellidos, país de residencia, Dirección postal, de envío o de facturación, email, fax, número de móvil;
- Datos de características personales: Sexo, fecha de nacimiento, datos de familia (situación familiar: niños, mayores o menores de edad), idioma;
- Datos relacionados con la reserva (fechas de la estancia, número y edad huéspedes y servicios incluidos en la reserva y consumos durante la estancia (compras, uso de servicios, comidas y bebidas consumidas, uso de instalaciones);
- Datos facilitados en reclamaciones y quejas;
- Datos de transacciones de bienes y servicios.

La finalidad de esta consolidación es elaborar un registro de clientes a nivel del grupo, uniformizar los formatos y la codificación de la información y permitir la gestión centralizada de los procesos operativos comunes a todos los alojamientos turísticos del Grupo PVCP. Esta consolidación se basa sobre el interés legítimo reconocido por el considerando 48 del RGPD de transmitir datos personales de clientes dentro de un grupo empresarial para fines administrativos internos.

g) Control de gestión y análisis de datos de negocio.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PIERRE & VACANCES ESPAÑA

De forma independiente, PVCP y PIERRE & VACANCES ESPAÑA tratarán los datos económicos y de transacciones de bienes y servicios obtenidos del consolidado de datos de clientes y de reservas para generar informes y analizar datos de negocio con fines de inteligencia empresarial (business intelligence) y de control de gestión. Estos análisis e informes ofrecen resultados en forma de datos agregados y sirven para elaborar estadísticas y pronósticos para facilitar la toma de decisiones empresariales y optimizar procesos, medir el rendimiento de los productos turísticos ofrecidos por el grupo y establecer estrategias comerciales.

Estos tratamientos se basan en el interés legítimo del grupo en disponer de una visión consolidada de sus negocios para la toma de decisiones empresariales y fines administrativos internos. Para la ponderación de este interés respecto a sus derechos y libertades se ha determinado lo siguiente:

- El considerando 48 del RGPD reconoce el interés legítimo en transmitir datos personales de clientes dentro de un grupo empresarial para fines administrativos internos.
- El tratamiento es compatible con las expectativas razonables de los interesados, al tratarse de clientes de empresas del grupo o viajeros incluidos en las reservas tramitadas por las mismas y producirse el tratamiento en el marco de relaciones vigentes mantenidas con dicho grupo.
- Se han adoptado medidas técnicas y organizativas para limitar el impacto del tratamiento en la privacidad de los interesados, en particular para imposibilitar la identificación de los individuos por parte de los usuarios que generan los informes y análisis. Estas medidas incluyen la separación de los sistemas utilizados para fines de control de gestión/business intelligence del resto de sistemas operativos, especialmente del sistema utilizado para realizar campañas comerciales, así como la separación de funciones entre las personas que son usuarias de las herramientas de Inteligencia empresarial y las personas encargadas de la administración de los sistemas del grupo.

h) Elaboración de un perfil para el envío de comunicaciones comerciales

En caso de así haberlo consentido, PVCP accederá a los datos generados por su estancia para incluirlos en un perfil comercial y remitirle comunicaciones comerciales, por cualesquiera medios incluidos electrónicos, relativas a productos y servicios turísticos e inmobiliarios ofertados bajo las marcas explotadas por el Grupo PVCP.

El perfil elaborado por PVCP consolidará los siguientes datos generados por sus reservas y estancias en los alojamientos turísticos del grupo:

- Datos de carácter identificativos y de contacto: Nombre, apellidos, país de residencia, dirección postal, email, fax, número de móvil;
- Datos de características personales: genero, datos de familia (situación familiar: niños, fecha de nacimiento de los mismos, pareja), idioma;

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PIERRE & VACANCES ESPAÑA

- Datos de transacciones de bienes y servicios: Datos relativos a la reserva (fechas de la estancia, número y edad huéspedes y servicios incluidos en la reserva) y consumos realizados durante la estancia (compras, uso de servicios, comidas y bebidas consumidas, uso de instalaciones);

Los datos de salud u otras categorías especiales de datos, tales como religión o creencias, o los datos de medios de pago, por ejemplo, de tarjetas bancarias, que haya facilitado para su estancia nunca se incorporarán a su perfil.

Así mismo su perfil será enriquecido con los datos obtenidos de su participación en promociones o programas de fidelización del grupo y con los perfiles y analíticas obtenidos a partir de la observación de su navegación en las webs del grupo mediante el uso de cookies y tecnologías similares. [+info en la política de cookies de PVCP](#)

PVCP utilizará este perfil para personalizar sus ofertas atendiendo a su perfil de consumo, por ejemplo, para determinar los periodos del año en los que se ha o suele alojarse en nuestros establecimientos o el tipo de producto susceptible de interesarle teniendo en cuenta sus reservas pasadas o las acciones que ha realizado en las webs del grupo (por ejemplo, productos orientados a vacaciones familiares si ha viajado en familia, o estancias relacionadas con productos que ha consultado en nuestras webs sin llegar a contratarlas). Este perfil también se usa para poder realizar ofertas especiales basadas sobre la frecuencia de sus reservas, los productos contratados y los importes gastados.

Estos tratamientos y flujos de datos se basan sobre el consentimiento que ha prestado, sin que este consentimiento condicione la prestación de los servicios contratados. En cualquier momento podrá revocar su consentimiento y solicitar su baja de los tratamientos con fines comerciales activando el enlace previsto a tal fin en las comunicaciones comerciales del grupo o enviando un email indicando “baja publi” en el asunto a: data.privacy@groupepvcp.com

3. ¿A QUIÉN SE COMUNICAN SUS DATOS?

Sólo se comunicarán sus datos entre empresas del Grupo PVCP en las situaciones descritas en los apartados anteriores o a terceros cuando exista una obligación legal de hacerlo, lo haya autorizado o sea necesario para prestarle los servicios solicitados, por ejemplo, cuando sus reservas o peticiones afecten a servicios accesorios prestados por terceros proveedores.

En caso de que el ALOJAMIENTO disponga del servicio de club infantil, las fotografías tomadas durante las actividades del club serán publicadas en los perfiles del ALOJAMIENTO en redes sociales como Instagram, Twitter o Facebook. Este tratamiento se basa sobre el consentimiento que se la ha solicitado en el momento de inscribir a su niño o niña en el club, sin que este consentimiento condicione la participación del menor en dichas actividades. En cualquier momento podrá revocar su consentimiento indicándoselo al equipo de animación o enviando un email a: data.privacy@groupepvcp.com.

4. ¿CUÁNTO TIEMPO SE CONSERVAN SUS DATOS?

De forma general, los datos de clientes y huéspedes se conservarán durante la vigencia de la relación que mantienen con el ALOJAMIENTO y el Grupo PVCP y, en todo caso, durante los plazos previstos en las disposiciones legales aplicables y durante el tiempo necesario para atender a posibles responsabilidades

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PIERRE & VACANCES ESPAÑA

nacidas del tratamiento. Sus datos serán cancelados o anonimizados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para las finalidades para las cuales fueron recabados.

El ALOJAMIENTO conservará los datos económicos y de transacciones de bienes y servicios generados por su estancia durante el tiempo exigido por la normativa contable y fiscal vigente.

Los libros-registro de viajeros y, en caso de ser legalmente requerido, la fotocopia del documento de identidad de los clientes, durante los plazos previstos por la normativa de seguridad y control de viajeros vigente en el país donde se ubica.

Los datos incluidos en eventuales quejas y reclamaciones se conservarán hasta un año después de su resolución.

Los datos de clientes consolidados en la base de datos del Grupo PVCP se conservarán en estado activo por 5 años a contar de la finalización de la prestación contractual. Transcurrido este plazo los datos serán seudonimizados, sin perjuicio de su conservación durante los plazos legales aplicables y el tiempo necesario para hacer frente a responsabilidades nacidas del tratamiento.

Los datos tratados para fines de control de gestión y análisis de datos de negocio se conservan sin límite de tiempo. Respecto a los datos de clientes que no prestaron su consentimiento para ser perfilados, los datos se seudonimizarán al vencer el plazo de conservación de su información en la base de datos del Grupo que se indica en el párrafo anterior.

Los datos tratados por PVCP para fines comerciales, incluidos los perfiles comerciales, se conservarán por periodos de 3 años a contar de su último contacto con el grupo y mientras tanto no solicite su supresión o revoque su consentimiento para el tratamiento de dichos datos para estos fines. Los soportes en los que constan la existencia de su consentimiento para el tratamiento de sus datos para fines comerciales, 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.

5. ¿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 o derechos y libertades, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PIERRE & VACANCES ESPAÑA

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

Puede revocar el consentimiento que hubiese prestado para determinadas finalidades, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Tiene igualmente derecho a oponerse a la adopción de decisiones individuales automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre Ud. o le afecten significativamente de modo similar, cuando concurra este derecho de acuerdo con lo previsto en el artículo 22 del Reglamento (UE) 2016/679.

También tiene el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de protección de datos. Puede consultar 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.

Para ejercer sus derechos de protección de datos puede remitir una solicitud por correo postal o electrónico a las direcciones indicadas en el apartado “¿Quién es el responsable del tratamiento de sus datos?” indicando el o los derechos que desea ejercitar. Para solicitar el acceso a sus datos personales, gestionar su cuenta cliente, solicitar la supresión de sus datos o su baja de las listas de difusión del grupo también puede utilizar los formularios en línea disponibles en nuestro [centro de contacto](#).

Podrá obtener más información sobre sus derechos y cómo ejercerlos en el portal de la privacidad de PIERRE & VACANCES ESPAÑA en https://www.pierreetvacances.com/es-es/portal-privacidad_ms o en la página de la Agencia Española de Protección de Datos en www.aepd.es o de la autoridad de protección de datos de su país.