

Ultima modifica: maggio 2018

Questa politica sulla privacy si applica all'elaborazione dei dati eseguita negli hotel di UNIVERSAL HOTELS. Per favore, la legga con attenzione: in essa troverà importanti informazioni sul trattamento dei suoi dati personali e sui diritti che le vengono riconosciuti dalla normativa vigente in materia. Questa policy è pubblicata su www.universalhotels.es, nella sezione "Privacy Universal Hotels" che troverà in un link in fondo a ciascuna pagina del nostro sito web, e può essere consultata alla reception dell'hotel, presso la quale potrà richiederne una copia da conservare.

In generale, i campi dei nostri moduli che sono indicati come obbligatori, devono necessariamente essere compilati per poter elaborare le sue richieste.

1. Chi è il responsabile del trattamento dei dati?

I responsabili del trattamento dei dati dei clienti e degli ospiti dell'hotel sono:

La società che gestisce l'hotel in cui lei alloggia (di seguito l'HOTEL i cui dati di contatto e identificazione sono disponibili presso la reception dell'hotel), CIA. HOTELERA SANT JORDI, SA (di seguito UNIVERSAL HOTELS) con CIF A07015597, con sede a Gremi de Cirurgians i Barbers, 25, Bloque B, 3er piso Pol. Son Rossinyol - 07009 Palma di Maiorca, Spagna, e UNIVERSAL FLUGREISEN AG, Gewerbeweg 15, FL-9490 Vaduz, Liechtenstein, essendo queste ultime due entità i gestori del marchio UNIVERSAL HOTELS. La portata delle rispettive responsabilità dell'HOTEL e di UNIVERSAL HOTELS è la seguente:

L'HOTEL è responsabile per le attività di trattamento derivate dalla gestione operativa dell'hotel, come la gestione amministrativa e contabile dell'hotel; La gestione delle prenotazioni, dei soggiorni e fornitura dei servizi contrattati, nonché l'attenzione ai reclami dei clienti.

UNIVERSAL HOTELS è responsabile per le attività di trattamento che riguardano il marchio e la gestione dell'hotel a livello di catena, come ad esempio:

- Definizione e controllo degli standard applicati dagli hotel della catena e controllo della gestione aziendale;
- Controllo e miglioramento della qualità a livello di catena;
- Utilizzo commerciale di dati di clienti e utenti dei marchi di gruppo, ad esempio per l'invio di comunicazioni commerciali.

2. Quali informazioni personali otteniamo?

I dati con cui abbiamo a che fare sono quelli ottenuti:

- Dai moduli che lei compila e dalle richieste che formula: ad esempio, le sue prenotazioni o richieste di servizi;
- Dalle informazioni fornite per la contrattazione dei nostri servizi;
- Dalle informazioni generate dal suo soggiorno e dalla prestazione di detti servizi.

Tutti questi dati vengono forniti direttamente da lei o da terzi che elaborano richieste per suo conto, ad esempio le agenzie di viaggio che hanno prenotato il suo soggiorno.

Le categorie di dati che trattiamo consistono tipicamente in:

- Identificazione e informazioni di contatto, carta di identità o passaporto e firma;
- Dati relativi a caratteristiche personali, come sesso, data e paese di nascita, nazionalità, situazione familiare e lingua;
- Dati economici e di transazione;
- Dati relativi alla prenotazione e generati dal suo soggiorno;
- Dati relativi alle preferenze e al profilo del cliente e dati di tracciabilità aziendale;
- Gli hotel che offrono trattamenti SPA o servizi di mini club per i bambini possono elaborare dati sanitari forniti dai clienti stessi per soddisfare esigenze speciali, ad esempio allergie o assunzioni di medicinali.

3. Perché tratteremo suoi dati?

L'HOTEL elaborerà i suoi dati per la gestione delle sue prenotazioni e soggiorni, la fornitura dei servizi contrattati e l'adempimento dei propri obblighi legali.

UNIVERSAL HOTELS elaborerà i suoi dati per la gestione della catena alberghiera. Ciò include l'analisi dei dati aziendali e delle informazioni aziendali ottenute dai dati consolidati dei clienti e degli ospiti degli alberghi della catena, il controllo della gestione aziendale, i fini statistici e il miglioramento della qualità dei servizi del gruppo e l'invio di comunicazioni commerciali. Per il controllo di qualità, UNIVERSAL HOTELS può effettuare sondaggi di opinione, anche se non è obbligatorio rispondervi.

4. A chi possiamo comunicare i suoi dati?

Comunicheremo i suoi dati nelle seguenti situazioni:

Quando la comunicazione venga imposta da un obbligo legale, come quello di comunicare i dati del suo soggiorno alle forze di pubblica sicurezza dello Stato.

Qualora sia necessario per fini amministrativi interni del gruppo aziendale, sulla base del nostro legittimo interesse.

Con il suo previo consenso, comunicheremo i suoi dati alla organizzazione madre di gruppo in Svizzera, UNIVERSAL FLUGREISSEN, in modo che possa trattarli per inviarle comunicazioni commerciali relative alle sue strutture alberghiere in tutto il mondo.

Se necessario per fornire i servizi richiesti: Ad esempio, nel caso in cui la sua prenotazione contenga servizi accessori forniti da fornitori terzi o che la richiesta di disponibilità da lei formulata coinvolga tale tipo di servizi, i dati personali necessari per l'elaborazione di tale prenotazione/richiesta di disponibilità, saranno comunicati ai fornitori di pertinenza, solo con questa finalità

Base giuridica dei trattamenti.

Il trattamento dei dati da parte dell'HOTEL si basa sull'esecuzione del contratto di alloggio o di servizi e sull'adempimento degli obblighi legali, in particolare delle normative applicabili in materia di contabilità, imposte, turismo, sicurezza e controllo di viaggiatori.

La gestione alberghiera a livello di catena si basa sul legittimo interesse di UNIVERSAL HOTELS nel trattare consolidati di dati dei clienti e degli ospiti degli hotel della catena per scopi amministrativi interni e controllo di gestione, nonché valutare e promuovere i servizi del gruppo.

L'invio di offerte e comunicazioni commerciali personalizzate da UNIVERSAL HOTELS si basa sul consenso che le viene richiesto, senza che il ritiro di tale consenso condizioni la prestazione dei servizi stipulati.

5. Per quanto tempo conserveremo i suoi dati personali?

I dati dei clienti e degli ospiti saranno conservati durante la validità del rapporto che mantengono con l'HOTEL e, in ogni caso, per i periodi previsti dalle disposizioni di legge applicabili e per il tempo necessario a occuparsi di eventuali responsabilità derivanti dal trattamento. I suoi dati saranno cancellati quando non saranno più necessari o rilevanti per gli scopi ai fini dei quali sono stati raccolti.

I dati trattati a fini commerciali rimarranno in vigore fino a che non ne venga richiesta la soppressione. I supporti in cui viene conservata l'esistenza del consenso dell'utente per il trattamento dei dati per tali scopi, quali moduli firmati, log di invio di moduli elettronici, fogli per il check-in, saranno conservati per tutta la durata dei trattamenti e i termini di prescrizione applicabili.

6. Quali sono i suoi diritti?

Lei ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali e, in caso positivo, di accedervi. È inoltre possibile richiedere che i propri dati siano rettificati quando sono inesatti o che i dati incompleti vengano completati, nonché richiedere la loro cancellazione quando, tra gli altri motivi, i dati non siano più necessari agli scopi per cui erano stati raccolti.

In determinate circostanze, potrà richiedere la limitazione del trattamento dei suoi dati. In tal caso, tratteremo i dati interessati solo per la formulazione, l'esercizio o la difesa da reclami o in un'ottica di protezione dei diritti di altre persone.

POLITICA SULLA PRIVACY PER CLIENTI E OSPITI

A determinate condizioni e per motivi legati alla sua particolare situazione, potrà anche opporsi al trattamento dei suoi dati. In questo caso smetteremo di trattare i dati, fatti salvi motivi legittimi imperiosi che prevalgano sui suoi interessi, diritti e libertà, o per la formulazione, l'esercizio o la difesa da reclami.

Tuttavia, in qualsiasi momento potrà revocare il consenso da lei fornito per determinati scopi e opporsi al trattamento dei suoi dati a fini di marketing diretto. In questo caso smetteremo di trattare le sue informazioni personali per questi scopi. Il ritiro del consenso non influirà sulla legalità del trattamento sulla base del consenso previo ad esso.

Allo stesso modo, e in determinate condizioni, potrà richiedere la portabilità dei dati perché vengano trasmessi ad altro responsabile del trattamento.

Ha anche il diritto di presentare un reclamo presso l'Agenzia spagnola per la protezione dei dati o qualsiasi altra autorità di controllo competente.

Per esercitare i suoi diritti dovrà inviarci una richiesta accompagnata da una copia del suo documento di identità nazionale, o altro documento valido che la identifichi, per posta o posta elettronica agli indirizzi indicati nella sezione "Chi è responsabile del trattamento dei suoi dati?".

Per revocare il consenso all'invio delle nostre comunicazioni commerciali, sarà sufficiente inviare una email a: privacy@universalhotels.es

Potrà ottenere maggiori informazioni sui suoi diritti e su come esercitarli sul sito web dell'Agenzia spagnola per la Protezione di Dati: <http://www.agpd.es>.