

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PALACIO CA SA GALESA

Última modificación: 15 de marzo del 2023

Esta política de privacidad se aplica a los tratamientos de datos de clientes y huéspedes de PALACIO CA SA GALESA. Puede consultar esta política en <https://www.palaciosagasalesa.com/es/portal-de-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?

El responsable del tratamiento de sus datos es CA NA GALESA MANAGEMENT S.L.U. (PALACIO CA SA GALESA) con domicilio en CALLE SANT MIQUEL, 36 - 4 A , 07002 (Palma de Mallorca, Islas Baleares), España. Para cualquier duda o dificultad relativa al tratamiento de sus datos personales puede contactar con nuestro Responsable de Privacidad en INDICAR MAIL.

¿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.
- b) Registro y control de viajeros.
- c) Atención a necesidades especiales.
- d) Atención a reclamaciones.
- e) Gestión de la calidad.
- f) Envío de comunicaciones comerciales

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

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

PALACIO CA SA GALESA 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 PALACIO CA SA GALESA 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 sobre necesidades especiales, de los que se pueden derivar, en su caso, datos de salud.
- Datos de transacciones de bienes y servicios;

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PALACIO CA SA GALESA

Estos datos son obtenidos bien directamente de Ud., bien de los motores de reservas 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, la prestación de los servicios solicitados o para la aplicación de medidas precontractuales a su propia petición.

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.

b) Registro y control de viajeros.

En aplicación de las leyes de control de viajeros vigentes, PALACIO CA SA GALESA tiene 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 debemos comunicar a las autoridades competentes.

c) Atención a necesidades especiales.

En caso de que Ud. facilite datos de sobre preferencias para atender necesidades especiales, de los cuales pueden inferirse datos de salud, como por ejemplo alergias o intolerancias, 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. Estos datos se cancelarán al finalizar su estancia. Podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de dichos datos 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 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.

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 PALACIO CA SA GALESA puede realizar encuestas de calidad tanto durante su estancia como posteriormente a ella, contactando

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PALACIO CA SA GALESA

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, PALACIO CA SA GALESA tratará la información que Ud. facilite en las hojas de sugerencias disponibles en nuestro establecimiento hotelero. Puede oponerse a recibir nuestras encuestas post-estancia, enviando un email a dhp@palaciosagalesa.com.

Este tratamiento se basa en el interés legítimo de PALACIO CA SA GALESA para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. 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 nuestro alojamiento turístico y que ésta constituye una práctica habitual en el sector. Así mismo el envío de eventuales encuestas post-estancia 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.

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 para que pueda contactarle en relación con la queja o la sugerencia que haya formulado.

Este tratamiento se basa en el interés legítimo 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) Envío de comunicaciones comerciales

En caso de así haberlo consentido, le remitiremos comunicaciones comerciales, por cualesquiera medios incluidos electrónicos, relativas a nuestros servicios.

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

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PALACIO CA SA GALESA
previsto a tal fin en las comunicaciones comerciales del grupo o enviando un email indicando “baja publi”
en el asunto a: dhp@palaciosagalesa.com.

2. ¿A QUIÉN SE COMUNICAN SUS DATOS?

Sólo se comunicarán sus datos 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.

3. ¿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 PALACIO CA SA GALESA y, en todo caso, durante los plazos previstos en las disposiciones legales aplicables y durante el tiempo necesario para atender a posibles responsabilidades 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.

PALACIO CA SA GALESA 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 tratados por PALACIO CA SA GALESA para fines comerciales, se conservarán por periodos de 3 años a contar de su último contacto con nosotros 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.

4. ¿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

POLÍTICA DE PRIVACIDAD CLIENTES Y HUÉSPEDES PALACIO CA SA GALESA

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.

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 deberá remitirnos una solicitud 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 el portal de la privacidad de PALACIO CA SA GALESA en <https://www.palaciocasagalesa.com/es/portal-de-privacidad/> 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.