

# DATOS PERSONALES

## POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD DE RELAIS & CHÂTEAUX

Esta Política de Confidencialidad le ofrece más información sobre el origen y el uso de la información recopilada cuando visita nuestra página web [www.relaischateaux.com](http://www.relaischateaux.com) y sus páginas web afiliadas, a excepción de aquellas con políticas de privacidad específicas (en lo sucesivo, el «**Sitio Web**»), nuestra aplicación móvil y, de forma más general, en el contexto de cualquier relación que pueda mantener con nuestra empresa, incluso a través de las redes sociales (en lo sucesivo, el «**Tratamiento**»). Dicha Política se ha adoptado en cumplimiento de la normativa francesa y europea sobre protección de datos personales.

Relais & Châteaux se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento, por lo que le recomienda que la consulte de forma regular.

Por su parte, nos comprometemos a que toda la información que facilite a Relais & Châteaux y/o a los Establecimientos Hoteleros sea sincera, exacta y esté actualizada. Si se le pide que facilite el acceso a información relativa a terceros (por ejemplo, las personas con las que se aloja), garantiza además que se ha asegurado:

- sólo se proporciona acceso a la información estrictamente esencial,
- estas personas están bien informadas y no han manifestado su oposición en el momento en que se solicita el consentimiento, garantizando, por tanto, que se ha obtenido dicho consentimiento,
- y que se les ha enviado una copia de la presente Política de Confidencialidad, en la que el uso del término «**usted**» se aplica tanto a usted como a los terceros en cuestión.

## 1. DEFINICIONES

Los términos y expresiones identificados con una letra mayúscula, tanto si se utilizan en singular como en plural, tienen el significado indicado bien en el momento de su primera utilización, bien en la presente Política, bien en nuestras Condiciones Generales de Reserva, que pueden consultarse en el siguiente enlace [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgr\\_yield\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgr_yield_fr.pdf) o en nuestras Condiciones Generales de Venta y Utilización de Ofertas de Regalo, que pueden consultarse en el siguiente enlace [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv\\_gift\\_es.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgv_gift_es.pdf) o en nuestras Condiciones Generales de Creación de Cuenta, que pueden consultarse en el siguiente enlace [https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu\\_hosp\\_fr.pdf](https://static.relaischateaux.com/neo/legal/cgu_hosp_fr.pdf) o en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos («**RGPD**»).

## 2. IDENTIDAD DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Le informamos de que sus Datos Personales son tratados por Relais & Châteaux, con domicilio social en 58-60 rue de Prony, 75017 París (en lo sucesivo, «**Relais & Châteaux**» o «**Nosotros**»).

Cuando tiene lugar en el marco del Programa de Reconocimiento de la Clientela, este Tratamiento se ejecuta de forma conjunta con Relais & Châteaux por los Establecimientos Hoteleros, cuya lista está disponible en <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablisements>, en los que usted puede alojarse. Los Establecimientos y Relais & Châteaux han definido sus respectivas obligaciones a este respecto mediante un acuerdo, de

conformidad con el artículo 26 del RGPD. A grandes rasgos, este acuerdo estipula que Relais & Châteaux desempeña un papel preponderante en la definición de las finalidades principales, los medios de tratamiento, los plazos de conservación y las medidas de seguridad aplicables. En lo que respecta al ejercicio de sus derechos de conformidad con el artículo 7 siguiente, podrá presentar sus solicitudes a Relais & Châteaux y al Establecimiento en cuestión, precisándose que, para una mayor eficacia, Relais & Châteaux será el único responsable de cualquier actualización de sus Datos Personales en las herramientas comunes.

### 3. ¿QUÉ DATOS PERSONALES SE RECOGEN?

Es posible que se le pida que comunique sus Datos Personales cuando navegue por el Sitio, utilice la aplicación móvil o cuando mantenga una relación con Nosotros.

El carácter obligatorio o facultativo de la información solicitada se indica en el momento de la recogida mediante un asterisco. La información marcada con un asterisco es obligatoria porque es esencial para el tratamiento de sus solicitudes, la tramitación de su Reserva o para cumplir una obligación reglamentaria. Otros datos se utilizan generalmente para conocerle mejor o para mejorar los servicios que ofrecemos. Por lo tanto, son opcionales.

Además, algunos Datos Personales también pueden recogerse indirectamente, en particular de los Establecimientos Hoteleros.

Relais & Châteaux recoge y trata, en particular, datos de identificación (por ejemplo, sus apellidos, su nombre) y datos de contacto personales y familiares, datos de contacto (por ejemplo, su dirección, su número de teléfono, su dirección de correo electrónico), información económica y financiera (por ejemplo, el número de su tarjeta de pago), datos relativos a sus gustos, preferencias y hábitos vacacionales, datos de marketing, datos de conexión (por ejemplo, su dirección IP, sus datos de navegación) y, en general, datos relativos al motivo por el que mantiene una relación con Nosotros (por ejemplo, datos relativos a sus Reservas, sus Pedidos, sus solicitudes de información, sus opiniones, sus quejas).

Relais & Châteaux no recoge voluntariamente información sensible, como la relativa a orígenes raciales o étnicos, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos sobre la salud o la vida sexual u orientación sexual, y le pide que no le facilite este tipo de información.

### 4. ¿CUÁL ES LA FINALIDAD DE LA RECOGIDA DE SUS DATOS PERSONALES Y DURANTE CUÁNTO TIEMPO SE CONSERVAN?

➤ **Si no tiene cuenta en el Programa de reconocimiento de clientes**

Propósito	Base(s) jurídica(s)	Caducidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de sus reservas no comerciales</li> </ul>	Ejecución de un contrato en el que el interesado sea parte o ejecución de medidas precontractuales adoptadas a petición del interesado	3 años a partir de la fecha de la estancia o de la orden, archivada 7 años antes de su supresión
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de sus pedidos de ofertas de regalo realizados fuera de la jornada laboral</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de su cuenta (Cuenta Estándar creada para fines no comerciales)</li> </ul>		3 años después de la última conexión a la Cuenta Normal o después de su último contacto con Nosotros

<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar y personalizar los servicios de Relais &amp; Châteaux</li> </ul>	Intereses legítimos de Relais & Châteaux (mejora de sus servicios y prospección)	<b>En caso de registro como parte de una Reserva o Pedido:</b> 3 años después de su último contacto con nosotros <b>En el caso de suscripciones a boletines informativos independientes:</b> mientras no solicite darse de baja
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de suscripciones a boletines</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de las operaciones de prospección</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de estadísticas de ventas e informes estadísticos</li> </ul>	Intereses legítimos de Relais & Châteaux (mejora de sus servicios)	10 años a partir de la fecha de suspensión o de la Orden.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión, seguimiento y mejora de las relaciones con los clientes, medición de la calidad y la satisfacción (en particular, cuestionarios previos y posteriores a la reserva)</li> </ul>	Ejecución de un contrato en el que el interesado sea parte Intereses legítimos de Relais & Châteaux (mejora de sus servicios)	2 años después de su último contacto con nosotros o con uno de nuestros hoteles.  A partir de 2 años después del último contacto, todo el cuestionario se hace de forma anónima.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de litigios y posibles impagos</li> </ul>	Ejecución de un contrato del que el interesado sea parte Intereses legítimos de la empresa Relais & Châteaux (defensa de los derechos legales)	Mientras dure el procedimiento (hasta que se hayan agotado todos los recursos) Las facturas se conservan durante 10 años.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de sus solicitudes de derechos sobre sus Datos Personales</li> </ul>	Cumplimiento de las obligaciones legales de Relais & Châteaux	5 años a partir de la fecha de tramitación de su solicitud.

➤ **Si tiene una cuenta en el Programa de Reconocimiento de Clientes**

La adhesión al Programa de Reconocimiento de Clientes y la apertura de una Cuenta asociada tienen por objeto permitirle ser reconocido cuando se aloje en uno de los Establecimientos Hoteleros miembros de la Asociación Relais & Châteaux, beneficiarse de servicios personalizados que respondan a sus expectativas compartiendo con ellos sus preferencias de vacaciones, así como ofrecerle la posibilidad de consultar su historial de reservas y pedidos durante un periodo de tiempo ilimitado.

Por este motivo, cuando usted se inscribe en este programa, conservamos la mayoría de sus Datos Personales mientras dure su inscripción, tal y como se describe a continuación.

Propósito	Base(s) jurídica(s)	Caducidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de sus reservas no comerciales</li> </ul>	Ejecución de un contrato en el que el interesado sea parte o ejecución de medidas precontractuales adoptadas a petición del interesado	Durante todo el periodo de afiliación y 30 días después del cese de la afiliación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de sus pedidos de ofertas de regalo realizados fuera de la jornada laboral</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de su cuenta no comercial / Ejecución y seguimiento del Programa de Reconocimiento de Clientes</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar y personalizar los servicios de Relais &amp; Châteaux</li> </ul>	Intereses legítimos de Relais & Châteaux (mejora de sus servicios y prospección)	Durante todo el periodo de afiliación y 30 días después del cese de la afiliación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de suscripciones a boletines</li> </ul>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de las operaciones de prospección</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de estadísticas de ventas e informes estadísticos</li> </ul>	Intereses legítimos de Relais & Châteaux (mejora de sus servicios)	10 años a partir de la fecha de suspensión o de la Orden.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión, seguimiento y mejora de las relaciones con los clientes, medición de la calidad y la satisfacción (en particular, cuestionarios previos y posteriores a la reserva)</li> </ul>	Ejecución de un contrato del que el interesado sea parte Intereses legítimos de Relais & Châteaux (mejora de sus servicios)	2 años después de su último contacto con nosotros o con uno de nuestros hoteles.  A partir de 2 años después del último contacto, todo el cuestionario se hace de forma anónima.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de litigios y posibles impagos</li> </ul>	Ejecución de un contrato del que el interesado sea parte Intereses legítimos de la empresa Relais & Châteaux (defensa de los derechos legales)	Mientras dure el procedimiento (hasta que se hayan agotado todos los recursos) Las facturas se conservan durante 10 años.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de sus solicitudes de derechos sobre sus Datos Personales</li> </ul>	Cumplimiento de las obligaciones legales de Relais & Châteaux	5 años a partir de la fecha de tramitación de su solicitud.

Los Datos Personales Tratados en el marco del Programa de Reconocimiento de Clientes sólo serán accesibles a los Establecimientos durante el tiempo necesario para la preparación y el seguimiento de las Reservas, es decir, hasta un máximo de un mes antes de su estancia y un mes después de su salida.

➤ **Datos recogidos a través de cookies cuando navega por el Sitio o utiliza la aplicación móvil**

Cookie	Editorial	Propósito	Base jurídica	Caducidad
IDE	googleadwordsremarketing googleadwordsconversion	Departamento de publicidad	Consentimiento	1 año
MUID	bing	Departamento de publicidad		1 año
MUIDB	bing	Departamento de publicidad		1 año
_uetsid	bing	Departamento de publicidad		1 día
_uetvid	bing	Departamento de publicidad		16 días
eb-profile	earlybirds	Departamento de publicidad		12 meses
eb-lastactivity-hash	earlybirds	Departamento de publicidad		12 meses
anj	gamed	Departamento de publicidad		180 días

uuid2	gammed	Departamento de publicidad	180 días
IDSYNC	gammed	Departamento de publicidad	180 días
APID	gammed	Departamento de publicidad	180 días
B	gammed	Departamento de publicidad	180 días
apx_conv1	gammed	Departamento de publicidad	180 días
apx_conv1020997	gammed	Departamento de publicidad	180 días
apx_conv1021500	gammed	Departamento de publicidad	180 días
apx_seg1	gammed	Departamento de publicidad	180 días
apx_seg14205345	gammed	Departamento de publicidad	180 días
apx_seg14206188	gammed	Departamento de publicidad	180 días
fr	facebook	Redes sociales	3 meses
_fbp	facebook	Redes sociales	3 meses
_hjid	hotjar	Medición de la audiencia	1 año
_hjIncludedInSample	hotjar	Medición de la audiencia	Sesión
_hjAbsoluteSessionInProgress	hotjar	Medición de la audiencia	30 minutos
_hjTLDTest	hotjar	Medición de la audiencia	Sesión
_hjIncludedInSessionSample	hotjar	Medición de la audiencia	30 minutos
etuix	eulerian	Medición de la audiencia	25 meses

➤ **Información general**

En cualquier caso, los Datos Personales se conservan en la base de datos activa durante un periodo no superior al necesario para los fines para los que se recogieron, y en particular durante los periodos indicados en las tablas anteriores.

Al final de este periodo, determinados Datos Personales se archivarán con acceso restringido durante un periodo que no excederá los plazos de prescripción legales o las obligaciones de archivo aplicables, tras lo cual se destruirán.

## 5. COMPARTIR SUS DATOS PERSONALES

Sus Datos Personales recogidos en el marco del Tratamiento podrán ser transmitidos:

- internamente a los departamentos autorizados de Relais & Châteaux; y
- dentro del grupo Relais & Châteaux a los departamentos autorizados de la Asociación Relais & Châteaux y sus filiales;
- establecimientos hoteleros miembros de la Asociación Relais & Châteaux con los que puede realizar una Reserva y/o que puede visitar.

Sus Datos Personales también podrán ser transmitidos a Terceros, que podrán utilizarlos para sus propios fines (y, en particular, a agentes para la gestión de un litigio como abogados, agentes judiciales, etc., así como a determinadas redes sociales como Facebook cuando utilice nuestro Sitio o aplicación móvil en conexión con estas redes sociales). Del mismo modo, en caso de que una de las empresas del grupo al que pertenece Relais & Châteaux o la totalidad o parte de sus activos sean adquiridos por un tercero, sus Datos Personales podrán ponerse a disposición de cualquier persona implicada en la preparación y realización de la transacción e incluirse en los activos transferidos.

Si decides utilizar la solución de financiación 3X Oney, ofrecida por Oney Bank, para comprar una o más Cajas, los Datos Personales vinculados a tu Pedido también serán compartidos con Oney Bank. Oney Bank tratará entonces estos Datos Personales en su calidad de Responsable del Tratamiento, para sus propios fines, que incluyen, en particular, la cumplimentación previa del formulario de solicitud de crédito, el examen de las solicitudes con vistas a decidir sobre la concesión de soluciones de financiación, la gestión del crédito y el cobro de deudas y la lucha contra el fraude.

Por último, sus Datos Personales serán comunicados a los subcontratistas de Relais & Châteaux en el sentido de la normativa; estos subcontratistas no están autorizados a utilizar sus Datos Personales por cuenta propia.

## 6. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Sus Datos Personales pueden ponerse a disposición de algunos de nuestros Subcontratistas de conformidad con la normativa, algunos de los cuales pueden estar situados fuera de Europa, en países reconocidos por las autoridades europeas como garantes de un nivel adecuado de protección de los Datos Personales, pero también en países que no se benefician de dicho reconocimiento. A fin de garantizar un nivel adecuado de protección de la privacidad de los interesados, se han adoptado las salvaguardias apropiadas para regular las transferencias. Los países afectados por estas transferencias y las garantías apropiadas adoptadas se resumen en el cuadro siguiente:

País	Decisión de adecuación de la Comisión Europea	Garantías adecuadas
Uruguay	Sí	
Argentina	Sí	
Estados Unidos	No	Cláusulas contractuales tipo
Japón	No	Cláusulas contractuales tipo
Islas Mauricio	No	Cláusulas contractuales tipo
Australia	No	Cláusulas contractuales tipo
India	No	Cláusulas contractuales tipo
Brasil	No	Cláusulas contractuales tipo

México	No	Cláusulas contractuales tipo
China	No	Cláusulas contractuales tipo

Sus Datos Personales también podrán compartirse con las filiales de la Asociación Relais & Châteaux situadas en Suiza, Reino Unido y Estados Unidos, así como a determinados establecimientos Relais & Châteaux (cuya lista puede consultarse en el siguiente enlace <https://www.relaischateaux.com/fr/site-map/etablissements>) que pueden estar situados fuera de Europa, en países reconocidos por las autoridades europeas por ofrecer un nivel adecuado de protección de los datos personales, pero también en países que no se benefician de dicho reconocimiento. Algunas de las finalidades descritas en el artículo 4 anterior, como la gestión de sus Reservas o la ejecución y seguimiento del Programa de Reconocimiento de Clientes, requieren por tanto la transferencia de Datos Personales fuera de Europa y hacen que dichas transferencias sean lícitas. No obstante, con el fin de garantizar un nivel aún más elevado de protección de la vida privada de los Titulares de los Datos, cada Establecimiento situado fuera de Europa, en un país que no se beneficia del reconocimiento antes mencionado, ha suscrito con Relais & Châteaux cláusulas contractuales tipo, establecidas por la Comisión Europea, con el fin de regular su relación y garantizar un alto nivel de protección de los Datos Personales.

Para más información sobre las garantías adecuadas que rigen estas transferencias, puede ponerse en contacto con el responsable de la protección de datos de Relais & Châteaux en la siguiente dirección [dpo@relaischateaux.com](mailto:dpo@relaischateaux.com).

## 7. SUS DERECHOS

Le recordamos que dispone de un derecho de acceso, de rectificación de los datos inexactos que le conciernen y, en los casos previstos por el reglamento, de oposición, de supresión de una parte de sus Datos Personales, de limitación de su utilización o de solicitud de portabilidad con vistas a su transmisión a un tercero, de retirada de su consentimiento, si nos vemos inducidos a basar el tratamiento en su consentimiento, y también, si reside en Francia, de definir el destino de sus Datos Personales después de su fallecimiento.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, basta con ponerse en contacto con el responsable de la protección de datos de Relais & Châteaux en la siguiente dirección:

Relais & Châteaux Entreprise

DPO

58-60, rue de Prony

75017 Paris

Francia

o envíe un correo electrónico a:

[dpo@relaischateaux.com](mailto:dpo@relaischateaux.com)

Si por razones de seguridad no podemos identificarle con certeza, deberá adjuntar a su solicitud una fotocopia de un documento de identidad. Se le enviará una respuesta en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de recepción de su solicitud, salvo que este plazo se amplíe en las condiciones establecidas en el RGPD.

Además, se le recuerda que Relais & Châteaux puede, de conformidad con la normativa, negarse a cumplir determinadas solicitudes relativas a algunos de estos derechos (en particular el derecho de supresión), por motivos legítimos como la necesidad de defender derechos legales o los requisitos de una obligación legal de conservar determinados datos.

También tiene derecho a presentar una reclamación ante la Comisión Nacional de Informática y Libertades (CNIL).

Le informamos de que si no desea ser objeto de prospección comercial por teléfono, puede inscribirse gratuitamente en la lista Bloctel de oposición a la prospección telefónica.