

# Política de privacidad

## Declaración de privacidad Tilajari Resort & Conference Center

En Tilajari Resort & Conference Center lo valoramos a usted como nuestro huésped y reconocemos que la privacidad es importante para usted. Queremos que usted se familiarice con la forma en que recopilamos, usamos y divulgamos datos.

Esta Declaración de Privacidad describe las prácticas de privacidad de Tilajari Resort & Conference Center para los datos que recopilamos:

- a través de este sitio web operado por nosotros y desde el cual usted está teniendo acceso a esta Declaración de Privacidad
- a través de aplicaciones informáticas que se han puesto a su disposición por parte nuestra para su uso a través de computadoras y dispositivos móviles (las “Aplicaciones”)
- a través de nuestras cuentas en redes sociales que controlamos y desde las cuales usted está teniendo acceso a esta Declaración de Privacidad (conjuntamente nuestras “Páginas en Redes Sociales”)
- a través de mensajes de correo electrónico en formato HTML que enviamos a usted que se vinculan con esta Declaración de Privacidad y a través de sus comunicaciones con nosotros
- cuando usted visita o se hospeda como huésped en una de nuestras propiedades o a través de otras interacciones fuera de línea

Conjuntamente, nos referimos a los Sitios Web, las Aplicaciones y a nuestras Cuentas en Redes Sociales como los “Servicios en Línea” y en conjunto con los canales fuera de línea, los “Servicios”. Al usar los Servicios, usted acepta los términos y condiciones de esta Declaración de privacidad.

### Recopilación de datos personales

“Datos Personales” son datos que lo identifican a usted como individuo o que se relacionan con una persona física identificable. En distintos puntos de contacto durante su estadía como huésped, recopilamos Datos Personales de acuerdo con lo que establece la ley, tales como:

- Nombre
- Género
- Dirección postal
- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico
- Número de tarjeta de crédito y débito u otra información de pago
- Información financiera en ciertos y limitados casos
- Idioma de preferencia

- Fecha y lugar de nacimiento
- Nacionalidad, pasaporte, visa u otros datos de identificación emitidos por el gobierno
- Fechas de importancia, como por ejemplo cumpleaños, aniversarios y ocasiones especiales
- Información de su empleador
- Itinerario de viaje, grupo de tour o datos de actividades
- Estadías o interacciones previas como huésped, bienes y servicios adquiridos, solicitudes de servicios y comodidades especiales
- Información sobre geolocalización
- ID de cuentas en redes sociales, foto de perfil y otros datos disponibles públicamente o datos disponibles al tener acceso a sus redes sociales y cuentas de lealtad

En ciertos y limitados casos también pudiéramos recopilar:

Datos sobre familiares y compañeros, como por ejemplo nombres y edades de hijos

Imágenes y datos de video y audio mediante: cámaras de seguridad ubicadas en áreas públicas, como por ejemplo pasillos y lobbies, en nuestro hotel

Preferencias de huéspedes y datos personalizados (“Preferencias Personales”), como los servicios y comodidades de los que nos informa o de los que nos enteramos durante su visita si nos envía Datos personales sobre otras personas o nuestros Proveedores de servicios (por ejemplo, si usted hacer una reserva para otra persona), usted declara que tiene la autoridad para hacerlo y nos permite utilizar los datos de acuerdo con esta Declaración de privacidad

Cómo recopilamos datos personales

Recopilamos Datos Personales de diversas formas:

Servicios en línea. Recopilamos Datos Personales cuando usted realiza una reservación, adquiere bienes y servicios desde nuestros Sitios Web o Aplicaciones, se comunica con nosotros, o de cualquier otra forma se conecta con nosotros o publica en cuentas de redes sociales, o se suscribe a un boletín o participa en una encuesta, concurso u oferta promocional.

Visitas a la propiedad e interacciones fuera de línea. Recopilamos Datos Personales cuando usted visita nuestras propiedades o utiliza servicios en nuestras instalaciones. También recopilamos Datos Personales cuando usted asiste a eventos promocionales en los que somos anfitriones o en los que participamos, o cuando usted nos suministra sus Datos Personales para facilitar un evento.

Centros de atención al cliente. Recopilamos Datos Personales cuando usted realiza reservaciones por teléfono, se comunica con nosotros por correo electrónico, fax o a través de servicios de mensajería en línea o contacta al servicio de atención al cliente. Estas comunicaciones pudieran grabarse o guardarse con fines de aseguramiento de calidad y capacitación.

Aliados comerciales estratégicos. Recopilamos Datos Personales de empresas con las cuales nos aliamos para ofrecerle bienes, servicios u ofertas con base en sus experiencias en nuestras propiedades o que creemos que serán de interés para usted (“Aliados comerciales estratégicos”). Entre los ejemplos de Aliados comerciales estratégicos, tenemos aliados de

viajes y tours, y plataformas de reserva de viajes. Los aliados comerciales estratégicos son independientes del Hotel Río Perdido.

Otras fuentes. Recopilamos Datos Personales de otras fuentes, como por ejemplo bases de datos públicas, aliados para mercadeo conjunto y otros terceros.

#### Recopilación de otros datos

“Otros datos” se refiere a los datos que generalmente no revelan su identidad específica o que no se relacionan directamente con una persona. En la medida que Otros datos revelen su identidad específica o se relacionen con una persona, trataremos los Otros datos como Datos Personales. Otros datos incluyen:

- Datos de navegador y dispositivos
- Datos sobre uso de aplicaciones
- Datos recopilados a través de cookies, píxeles de seguimiento y otras tecnologías
- Datos demográficos y otros datos suministrados por usted
- Datos acumulados

#### Cómo recopilamos Otros datos

Recopilamos Otros datos de diversas formas:

Su navegador o dispositivo. Recopilamos ciertos datos a través de su navegador o automáticamente a través de su dispositivo, como por ejemplo su dirección de Control de Acceso al Medio (MAC), tipo de computadora (Windows o Macintosh), resolución de pantalla, nombre y versión del sistema operativo, fabricante y modelo del dispositivo, idioma, tipo y versión del navegador en internet y el nombre y versión de los Servicios En Línea (como por ejemplo las Aplicaciones) que usted está usando. Usamos estos datos para asegurarnos de que los Servicios En Línea funcionen adecuadamente.

Cookies. Recopilamos ciertos datos a través de cookies, que son pedazos de datos almacenados directamente en la computadora o en el dispositivo móvil que usted esté usando. Las cookies nos permiten recolectar datos tales como tipo de navegador, tiempo invertido en los Servicios En Línea, páginas visitadas, URL de referencia, preferencias de idiomas y otros datos de tráfico acumulados. Usamos los datos por razones de seguridad, para facilitar la navegación, para mostrar datos de forma más eficaz, para recopilar datos estadísticos, para personalizar su experiencia mientras usa los Servicios En Línea y para reconocer su computadora con el fin de ayudarlo durante su utilización de los Servicios En Línea. También recopilamos datos estadísticos sobre el uso de los Servicios En Línea para mejorar continuamente el diseño y funcionalidad de forma de entender cómo se usan y ayudarlo a responder sus preguntas. Las cookies también nos permiten seleccionar cuáles anuncios u ofertas son más probables que le resulten atractivos y mostrarlos mientras usted esté usando los Servicios En Línea o para enviar correos electrónicos de mercadeo. También usamos cookies para hacer seguimiento a respuestas a anuncios en línea y a correos electrónicos de mercadeo.

En caso de que usted no desee que recolectemos datos con cookies, usted puede conocer más sobre nuestras cookies de control

en: <http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/index.html> .

Usted puede escoger entre aceptar las cookies cambiando las configuraciones en su navegador. No obstante, si usted no acepta las cookies, usted pudiera experimentar algunos inconvenientes en su uso de los Servicios En Línea. Por ejemplo, no seremos capaces de reconocer su

computadora y necesitará ingresar con contraseña cada vez que nos visite. Tampoco recibirá anuncios u otras ofertas nuestras que son relevantes para sus intereses y necesidades.

Analítica. Recopilamos datos a través de Google Analytics, que usa cookies y tecnologías para recolectar y analizar datos sobre el uso de los Servicios. Estos servicios recopilan datos con relación al uso de otros sitios web, aplicaciones y recursos en línea. Usted puede conocer más sobre las prácticas de Google ingresando a [www.google.com/policies/privacy/partners/](http://www.google.com/policies/privacy/partners/) e inhabilitarlas descargando el navegador complementario de inhabilitación de Google Analytics, disponible en <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>.

Su dirección IP. Recopilamos su dirección IP, un número que se asigna automáticamente a la computadora que usted está usando mediante su Proveedor del Servicios de Internet (ISP). Una dirección IP se identifica y se registra automáticamente en nuestros archivos de registro de servidor cuando un usuario ingresa a los Servicios En Línea, junto con el tiempo de la visita y las páginas que visitó. Usamos las direcciones IP para calcular los niveles de uso, diagnosticar problemas en los servidores y administrar los Servicios En Línea. También pudiéramos obtener su ubicación aproximada a través de su dirección IP.

Datos acumulados. Pudiéramos acumular datos que recopilamos y estos datos acumulados no lo identificarán a usted o a cualquier otro usuario de forma personal.

#### Uso de Datos Personales y Otros datos

Usamos Datos Personales y Otros datos para brindarle los Servicios, para desarrollar nuevos servicios y para proteger a Tilajari Resort & Conference Center y a sus huéspedes según se detalla a continuación. En algunos casos, le solicitaremos que nos suministre Datos Personales u Otros datos directamente. En caso de que usted no suministre los datos que le solicitamos o nos prohíba recopilar dichos datos, puede que no seamos capaces de suministrar los Servicios solicitados.

Usamos Datos Personales y Otros datos para nuestros intereses comerciales legítimos, incluyendo los siguientes:

Brindar los Servicios que usted nos solicita. Usamos Datos Personales y Otros datos para brindar los Servicios que usted nos solicita, que incluye:

Para facilitar reservaciones, pagos, enviar información administrativa, confirmaciones o mensajes previos a su llegada, para ayudarlo con otra información sobre el área y el hotel en el cual usted tiene programada su visita

Para completar su reservación y estadía, por ejemplo, para procesar su pago, garantizar que su habitación esté disponible y para brindarle servicios al cliente relacionado

Como respaldo de nuestro programa de recibos electrónicos. Cuando usted suministra una dirección de correo electrónico al hacer una reservación, usamos esa dirección de correo electrónico para enviarle una copia de su factura. En caso de que usted realice una reservación para otra persona usando su dirección de correo electrónico, la factura de esa persona se será enviada a usted también por correo electrónico. Usted puede optar por no recibir su factura a través de correo electrónico y en lugar de ello recibir una copia en papel de su factura contactando a la recepción de nuestro hotel

Usaremos los Datos Personales y Otros datos para manejar nuestra relación contractual con usted, en virtud de que tenemos un interés legítimo en hacerlo y/o para cumplir con una obligación legal.

Personalizar los Servicios de acuerdo con sus Preferencias Personales. Usamos Datos Personales y Otros datos para personalizar los Servicios y mejorar sus experiencias, al momento de contactar a nuestra recepción, visitar nuestro hotel o usar los Servicios En Línea, con el fin de:

Personalizar su experiencia de acuerdo con sus Preferencias Personales

Presentar ofertas ajustadas a sus Preferencias Personales

Usaremos Datos Personales y Otros datos para ofrecer Servicios personalizados de acuerdo con

Sus Preferencias Personales bien con su consentimiento o porque tengamos un interés legítimo para hacerlo.

Comunicarnos con usted sobre bienes y servicios de acuerdo con sus Preferencias Personales. Usamos Datos Personales y Otros datos para:

Enviarle comunicaciones de mercadeo y ofertas promocionales, así como encuestas periódicas sobre satisfacción del cliente, investigación de mercado o aseguramiento de calidad

Usaremos Datos Personales y Otros datos para comunicarnos con usted con su consentimiento con el fin de manejar nuestra relación contractual con usted y/o porque tengamos un interés legítimo para hacerlo.

Actividades y promociones. Usamos los Datos Personales y Otros datos para permitirle a usted participar en concursos y otras promociones y para administrar estas actividades. Algunas de estas actividades cuentan con normas adicionales y pudieran contener información adicional sobre la forma en que usamos y divulgamos sus Datos Personales. Le sugerimos que lea cuidadosamente cualquiera de estas normas. Usamos Datos Personales y Otros datos de esta forma con su consentimiento con el fin de manejar nuestra relación contractual con usted y/o porque tengamos un interés legítimo para hacerlo.

Objetivos comerciales. Usamos Datos Personales y Otros datos para análisis, auditorías y seguridad de datos y para monitoreo y prevención de fraude (incluyendo el uso de un circuito cerrado de televisión, tarjetas de acceso y otros sistemas de seguridad), desarrollar nuevos bienes y servicios, ampliar, mejorar o modificar nuestros Servicios, identificar la tendencia de uso, determinar la efectividad de nuestras campañas promocionales y operar y ampliar nuestras actividades comerciales. Usamos Datos Personales y Otros datos de esta forma para manejar nuestra relación contractual con usted, cumplir con una obligación legal y/o porque tengamos un interés legítimo para hacerlo.

Divulgación de Datos Personales y Otros datos

Nuestra meta es brindarle el nivel más alto de hotelería y Servicios, y al hacerlo compartimos Datos Personales y Otros datos con:

Proveedores de Servicio. Divulgamos Datos Personales y Otros datos a terceros proveedores de servicios con los fines descritos en esta Declaración de privacidad. Como ejemplos de proveedores de servicios tenemos a compañías que ofrecen hospedaje de sitios web, análisis de datos, procesamiento de pagos, ejecución de órdenes, tecnología de la información y provisión

de infraestructura relacionada, servicio al cliente, envío de correos electrónicos, mercadeo, auditoría y otros servicios.

Cuentas vinculadas y Actividad Promocional. Nos aliamos con ciertos terceros que le permitan a usted suscribirse a sus servicios o participar en sus promociones. Por ejemplo, ciertas empresas le permiten usar su número del programa de fidelidad o la información de ingreso a Servicios En Línea para recibir o registrarse para sus servicios. Estas empresas incluyen líneas aéreas y proveedores del servicio de alquiler de vehículos, así como patrocinadores de sorteos y concursos. Adicionalmente, su proveedor de cuentas en redes sociales le permite conectar su cuenta en redes sociales a su cuenta de Servicios En Línea o ingresar a su cuenta de Servicios En Línea desde su cuenta en redes sociales. Cuando usted se suscriba a esos servicios, divulgamos sus Datos Personales y Otros datos a esos terceros. En caso de que usted no desee que compartamos sus Datos Personales u Otros Datos de esta forma, no suministre su número del programa de fidelidad a terceros, no use su información de ingreso a sus Servicios En Línea para registrarse para promociones con terceros y no conecte su cuenta de Servicios En Línea con cuentas en servicios de terceros. Los datos compartidos de esta forma se regirán por la política de privacidad del tercero y no por esta Declaración de Privacidad.

Reorganización corporativa. Podremos divulgar o transferir sus Datos Personales y Otros datos a un tercero en caso de cualquier reorganización, fusión, venta, empresa conjunta, cesión, transferencia u otro acto de disposición de todo o una parte del negocio o activos de Tilajari Resort & Conference Center (incluyendo cualquier procedimiento de quiebra o procedimiento similar).

#### Otros usos y divulgaciones

Usaremos y divulgaremos Datos Personales según creamos necesario o apropiado: (a) para cumplir con la legislación aplicable, incluyendo las leyes fuera de su país de residencia; (b) para cumplir con el proceso legal; (c) para responder a solicitudes de autoridades públicas y gubernamentales, incluyendo autoridades fuera de su país de residencia y para cumplir con requerimientos de seguridad nacional y de los cuerpos de seguridad; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger los derechos, privacidad, seguridad o propiedad de Tilajari Resort & Conference Center, a usted o a otras personas; y (g) que nos permitan tener acceso a recursos disponibles o limitar los daños que podamos experimentar.

Podremos usar y revelar Otros datos para cualquier fin, salvo en aquellos casos en que no lo tengamos permitido bajo la legislación aplicable. En algunas situaciones podremos combinar Otros datos con Datos Personales (como, por ejemplo, combinando su nombre con su ubicación). Si lo hacemos, trataremos los datos combinados como Datos Personales mientras estén combinados.

Esta Declaración de privacidad no aborda, y no somos responsables por la privacidad, datos u otras prácticas de cualesquiera entidades fuera de Tilajari Resort & Conference Center, incluidos los Aliados Comerciales Estratégicos o cualquier tercero que opere cualquier sitio o

servicio al cual los Servicios estén vinculados, servicio de pago, o sitio web que sea la página de inicio de los proveedores de internet de alta velocidad en nuestra propiedad. La inclusión de un enlace en los Servicios En Línea no implica un patrocinio del sitio o servicio vinculado por nuestra parte. No tenemos control y no somos responsables por la recopilación, uso y divulgación de sus Datos Personales por parte de un tercero.

Adicionalmente, no somos responsables por la recopilación, uso, divulgación o políticas o prácticas de seguridad de datos de otras organizaciones, como por ejemplo Facebook, Apple, Google, Microsoft, RIM o cualquier otro desarrollador de aplicaciones, proveedor de aplicaciones, proveedor de plataformas de redes sociales, proveedor del sistema operativo, proveedor del servicio inalámbrico o fabricante del dispositivo, incluyendo con respecto a cualesquiera Datos Personales que usted revele a otras organizaciones a través de o en las Aplicaciones o nuestras Páginas en Redes Sociales.

#### Terceros anunciantes

Podremos usar terceras empresas anunciantes para transmitir anuncios relacionados con bienes y servicios que pudieran interesarle a usted al momento de tener acceso y de usar los Servicios En Línea, otros sitios web o servicios en línea. Para transmitir dichos anuncios, estas empresas colocan o reconocen una cookie única en su navegador (incluyendo a través del uso de píxeles de seguimiento). En caso de que usted quiera más información sobre esta práctica y saber más sobre sus opciones en relación con la misma, por favor visite [http://www.networkadvertising.org/managing/opt\\_out.asp](http://www.networkadvertising.org/managing/opt_out.asp) and <http://www.aboutads.info/>. Para inhabilitar esta práctica, usted puede descargar la aplicación AppChoices en [www.aboutads.info/appchoices](http://www.aboutads.info/appchoices)

#### Seguridad

Buscamos utilizar medidas organizacionales, técnicas y administrativas razonables para proteger los Datos Personales. Desafortunadamente, no puede garantizarse que las transmisiones de datos o que el sistema de almacenamiento sea 100% seguro. En caso de que usted tenga razones para creer que su interacción con nosotros ya no es segura (por ejemplo, si siente que la seguridad de su cuenta se ha visto comprometida), por favor notifíquenos inmediatamente de acuerdo con lo previsto en la sección “Contáctenos” más adelante.

#### Opciones, acceso y conservación

Usted cuenta con opciones en lo relativo a cómo usamos sus datos y queremos garantizarle que tenga información suficiente para tomar las decisiones que sean apropiadas para usted.

Si ya no desea recibir correos electrónicos relacionados con mercadeo, puede optar por no participar enviando una solicitud por correo electrónico a: [mercadeo@hamiltonleisure.com](mailto:mercadeo@hamiltonleisure.com) o siguiendo las instrucciones en cualquier correo electrónico que reciba de nosotros. Intentaremos cumplir con su solicitud tan pronto como sea razonablemente posible. Si opta por no recibir nuestros correos electrónicos de mercadeo, es posible que aún le enviemos mensajes administrativos importantes, de los cuales no puede optar por excluirse.

#### Conservación

Conservaremos sus Datos Personales durante el período necesario para cumplir los objetivos establecidos en esta Declaración de privacidad a menos que se requiera o la ley permita un período de conservación más largo.

Los criterios utilizados para determinar sus períodos de conservación incluyen:

La cantidad de tiempo que tengamos una relación continua con usted y le brindemos los Servicios (por ejemplo, mientras tenga una cuenta con nosotros o siga usando los Servicios)

Si existe una obligación legal a la que estemos sujetos (por ejemplo, ciertas leyes requieren que mantengamos registros de sus transacciones durante un cierto período antes de que podamos eliminarlas)

Si la conservación es aconsejable teniendo en cuenta nuestra posición legal (por ejemplo, para leyes de prescripción, litigios o investigaciones regulatorias)

Datos sensibles

A menos que se solicite específicamente, le pedimos que no nos envíe, y que no nos revele, en o a través de los Servicios o de otra manera, ningún Dato personal sensible (por ejemplo, números de seguro social, número de identificación nacional, datos relacionados con la raza o origen étnico, opiniones políticas, religión, creencias ideológicas o de otro tipo, salud, características biométricas o genéticas, antecedentes penales, afiliación sindical o procedimientos y sanciones administrativas o penales).

Uso de los Servicios por menores

Los Servicios no están dirigidos a personas menores de dieciséis (16) años y les solicitamos que no proporcionen Datos personales a través de los Servicios.

Cómo ponerse en contacto con nosotros

Si tiene alguna pregunta sobre esta Declaración de privacidad, comuníquese con nosotros [mercadeo@hamiltonleisure.com](mailto:mercadeo@hamiltonleisure.com) por correo electrónico:

Cumplimiento de privacidad de Tilajari Resort & Conference Center