

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD GLOBAL PARA CLIENTES

---

## 1 Introducción

Utilizamos su información personal a fin de cumplir con nuestro compromiso de brindarle una incomparable experiencia en servicio al cliente. Como parte de ese cometido, tenemos el compromiso de proteger la privacidad de la información personal que reunimos.

Como cliente nuestro, comprende y acepta que recolectamos, utilizamos y divulgamos su información personal de acuerdo con esta Política de privacidad global para cliente (esta “**Política**”).

## 2 La aplicación de esta política

Esta Política se aplica a la información personal de los clientes y de otros individuos que nos visitan o con quienes mantenemos relaciones comerciales, y al uso de dicha información personal en cualquier forma; ya sea oral, electrónica o escrita.

Esta Política hace efectivo el compromiso de Casa de Uco- Wine Hotel & Spa de proteger su información personal en todo el mundo. Las referencias a “Casa de Uco- Wine Hotel & Spa”, “nosotros” y “nuestro” en toda esta Política, según el contexto, se refieren conjuntamente a dichas entidades legales separadas y distintas e incluyen a la entidad con la cual realizó su reserva.

Si divulgamos la información personal que conservamos acerca de su persona a otras de nuestras empresas hoteleras afiliadas, dichas entidades primero deben haber acordado su compromiso con esta Política respecto del procesamiento de su información personal.

Aunque el objetivo de esta Política es describir la gama general de actividades de procesamiento de información en el ámbito global, dichas actividades de procesamiento pueden verse más limitadas en algunas jurisdicciones según las restricciones de sus leyes. Por ejemplo, las leyes de un país específico pueden limitar los tipos de información personal que podemos reunir o la manera en que procesamos esa información personal. En esos casos, adaptamos nuestras políticas y prácticas internas para contemplar los requisitos de la ley local.

## 3 Tipos de información personal que recabamos

El término “información personal” en esta Política se refiere a la información que lo identifica o puede identificarlo como individuo. Los tipos de información personal que procesamos (los cuales pueden variar por jurisdicción según la ley vigente) incluyen:

- su nombre, sexo, datos de contacto personales y laborales, cargo, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad e información de pasaporte y visa;
- información de estadía del cliente, lo cual incluye hoteles en donde se ha hospedado, fecha de llegada y salida, productos y servicios adquiridos, solicitudes especiales realizadas, observaciones acerca de sus preferencias de servicio (lo cual incluye preferencias de habitación y vacaciones), números de teléfono marcados, y mensajes de fax y teléfono recibidos;
- detalles de tarjeta de crédito,
- cualquier información necesaria para satisfacer solicitudes especiales (p. ej., afecciones de salud que requieren arreglos específicos, adquisición de productos y servicios);
- información que usted brinda acerca de sus preferencias de comercialización o en el transcurso de su participación en encuestas, concursos u ofertas promocionales;
- información reunida a través del uso de sistemas de circuito cerrado de televisión, tarjeta llave y otros sistemas de seguridad;
- detalles de contacto y otros datos relevantes relacionados con empleados de cuentas corporativas, y proveedores y otros individuos con quienes mantenemos relaciones comerciales (por ejemplo, agentes de viaje, planificadores de reuniones y eventos); y
- en casos limitados, información relacionada con el crédito de los clientes.

La mayoría de la información personal que procesamos es información que usted o alguien que lo representa nos proporciona con pleno conocimiento. Sin embargo, en algunos casos, procesamos información personal que podemos deducir acerca de su persona según otra información que usted nos proporciona o según nuestras interacciones con usted, o información personal sobre usted que recibimos de terceros.

Puede haber casos en los que la información personal que usted nos proporciona o que hemos recolectado se considere “información personal confidencial” según las leyes de privacidad de algunos países. Esas leyes definen la “información personal confidencial” como información personal a partir de la cual podemos determinar o deducir el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas u otra ideología de similar naturaleza, la asociación a un sindicato o a una asociación profesional, el estado o la

salud mental y física, los datos genéticos, la vida sexual o datos judiciales de una persona (lo cual incluye información acerca de la perpetración o presunta perpetración de un delito). Sólo procesamos la “información personal confidencial” en su jurisdicción conforme a lo dispuesto por las leyes vigentes.

#### **4Cómo utilizamos la información personal**

Conforme a las leyes vigentes, podemos recolectar, utilizar y divulgar partes relevantes de su información personal para:

- proporcionar y cobrar el hospedaje en el hotel, y otros productos y servicios que adquiera;
- brindarle un nivel de servicio superior y más personalizado;
- cumplir obligaciones contractuales con usted, con los involucrados en el proceso de organizar su viaje (por ejemplo, agentes de viaje, organizadores de viajes grupales o su empleador) y proveedores (por ejemplo, empresas emisoras de tarjetas de crédito, operadores de aerolíneas y otros programas de lealtad);
- realizar estudios de mercados, encuestas de satisfacción del cliente y control de calidad, comercialización directa y promociones de venta;
- responder a solicitudes de información y servicios;
- cubrir las necesidades de seguridad y protección del personal, los clientes u otros visitantes;
- administrar la gestión general de documentos;
- cumplir con requisitos legales y normativos; y

#### **5Divulgaciones de su información personal**

En forma ocasional, podemos divulgar su información personal. Siempre realizaremos esas divulgaciones de conformidad con la ley vigente. Las circunstancias en las que dichas divulgaciones podrían tener lugar (además de las descritas anteriormente en la Sección 4) incluyen:

##### **5.1Nuestros agentes, prestadores de servicios y proveedores**

Al igual que la mayoría de los hoteles, podemos subcontratar con terceros el procesamiento de determinadas funciones o información. También podemos contratar empresas de estudio de mercados para que nos asistan en contactar a los clientes con fines de estudio del mercado y control de calidad. Cuando efectivamente subcontratamos con terceros el procesamiento de su información personal o proporcionamos su información personal a terceros prestadores de servicios, obligamos a dichos terceros a proteger su información personal con medidas de seguridad apropiadas, y les prohibimos el uso de su información personal para fines propios o les impedimos que divulguen su información personal a otros.

##### **5.2 Autorización de crédito**

Cuando solicita crédito, su información personal se utilizará y divulgará a terceros apropiados, conforme a las leyes vigentes, con el fin de determinar si se le concede y mantiene una línea de crédito.

##### **5.3 Requisitos legales**

Nos reservamos el derecho de divulgar cualquier información personal que tengamos sobre su persona si un tribunal nos obliga a hacerlo o ante la solicitud de una entidad gubernamental, o si consideramos que es necesario o conveniente para cumplir con la ley, o para proteger o defender nuestros derechos o nuestra propiedad, conforme a las leyes vigentes. Asimismo, nos reservamos el derecho de conservar la información personal recabada y procesar dicha información para cumplir con normativas contables, fiscales y con cualquier ley específica de registro de retenciones.

#### **6Información recabada cuando nos visita en Internet**

Si desea obtener información o establecer una relación comercial con nosotros a través de Internet ingresando en [www.casadeuco.com](http://www.casadeuco.com) la siguiente información.

##### **6.1 Puede navegar sin revelar su identidad**

Siempre puede visitar nuestros sitios web sin revelar su identidad ni proporcionar información personal de ningún tipo.

##### **6.2 Información de uso**

Cuando visita nuestros sitios web, recabamos información de uso (por ejemplo, la dirección del protocolo de Internet asignada automáticamente a su computadora cada vez que navega por Internet, la fecha y hora de su visita, el tipo de navegador de Internet que usa y el URL de cualquier otro sitio web a través del cual accedió a nuestro sitio web, las páginas a las que accede y la cantidad de tiempo que pasa en cada página), pero esa

información no está vinculada a usted como individuo a menos que cree un perfil de usuario. Utilizamos esa información para evaluar y mejorar las prestaciones, la experiencia del cliente y la funcionalidad de nuestros sitios web.

### **6.3 Menores de edad**

Nuestros sitios web no venden productos ni servicios para que sean adquiridos por menores de edad. Si es menor de 18 años (o es menor en la jurisdicción en la que accede a nuestros sitios web), sólo puede utilizar nuestros sitios web con la participación de su padre, madre o tutor.

### **7 Opción**

Siempre puede decidir qué información personal desea proporcionarnos (si es que provee alguna). Sin embargo, si decide no proporcionar determinados detalles, algunas de sus experiencias con nosotros pueden verse afectadas (por ejemplo, no podemos tomar una reserva sin un nombre).

Si nos proporciona sus detalles de contacto (por ejemplo, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono o número de fax), es posible que nos comuniquemos con usted para informarle sobre productos, servicios, promociones y eventos ofrecidos que consideramos pueden interesarle. Es posible que también compartamos su información personal con terceros seleccionados cuidadosamente, quienes pueden comunicarse con usted en forma directa. Siempre puede decidir si desea recibir todas estas comunicaciones, o no, comunicándose con nosotros según se describe en la Sección 10 a continuación o siguiendo las instrucciones para “darse de baja” incluidas en las comunicaciones.

Podemos solicitarle que nos indique de qué manera desea recibir ofertas, información de comercialización y promociones (por ejemplo, por correo electrónico o correo regular, etc.), y si estaría dispuesto a participar en encuestas. Una vez que haya indicado sus preferencias, siempre podrá cambiar de parecer.

En algunas jurisdicciones, las leyes de privacidad de la información pueden exigirnos que obtengamos su consentimiento antes de enviarle información que usted no haya solicitado específicamente. En ciertas circunstancias, su consentimiento puede estar implícito (por ejemplo, cuando las comunicaciones se requieren a fin de satisfacer sus solicitudes o cuando voluntariamente nos ha proporcionado información para nuestro uso). En otros casos, podemos solicitar su consentimiento expresamente de acuerdo con las leyes vigentes (por ejemplo, cuando la información recabada se considera de naturaleza confidencial según las normativas locales).

Acataremos cualquier solicitud de no enviarle materiales de comercialización directa. Cuando recibamos este tipo de solicitud, sus detalles de contacto se “omitirán” en vez de borrarse. Esto asegurará que su solicitud se registre y retenga, a menos que usted proporcione un consentimiento posterior que la invalide.

### **8 Acceso a su información personal y actualización**

Con algunas excepciones limitadas, tiene derecho a acceder y actualizar la información personal que mantenemos sobre su persona. Si desea consultar acerca de cualquier información personal que podamos tener sobre usted, puede hacerlo enviándonos una solicitud escrita por carta o correo electrónico a las direcciones indicadas en la Sección 10 a continuación. No olvide incluir su nombre completo, dirección y número de teléfono para que podamos constatar su identidad y una copia de un documento que certifique su identidad (como una cédula de identidad o pasaporte) y si tenemos información personal sobre usted, o por si necesitamos comunicarnos con usted para obtener cualquier información adicional que podamos necesitar para tomar esa determinación.

Nos reservamos el derecho de cobrarle un cargo, si la ley vigente lo permite, que en general es de aproximadamente 20 dólares estadounidenses por el procesamiento de dicha solicitud. Cuando realice más de una solicitud en un período de tiempo corto, podemos responder su segunda solicitud refiriéndonos a nuestra respuesta anterior e identificando únicamente cualquier punto que haya cambiado en forma sustancial.

Puede solicitararnos que corrijamos o dejemos de procesar información personal que mantenemos acerca de su persona. Si consideramos que la información personal es incorrecta o que el procesamiento debe interrumpirse, borrarémos o corregiremos la información personal. Si no coincidimos en que la información personal sea incorrecta, le informaremos que no estamos de acuerdo y registraremos el hecho de que usted considera que esa información personal es incorrecta en los archivos pertinentes.

### **9 Cambios en esta política**

Esta política esta sujeta a modificaciones. Para asistirlo, esta Política tiene una fecha de entrada en vigencia al final de este documento.

#### **10 Solicitud de acceso a información personal, preguntas o reclamos**

Si tiene preguntas acerca de esta Política o cualquier inquietud o reclamo respecto de la administración de la Política, o si desea presentar una solicitud (del modo descrito anteriormente en la sección 8) para acceder a la información personal que conservamos sobre usted, comuníquese con nosotros a través de cualquiera de los siguientes medios:

- llamando a uno de los siguientes números
- por correo a [info@casadeuco.com](mailto:info@casadeuco.com)
- Si no está conforme con la respuesta que recibe, puede elevar su inquietud

Todas las solicitudes de acceso a su información personal deben presentarse por escrito por carta o correo electrónico. Responderemos su solicitud por carta, correo electrónico, teléfono u otro método adecuado.

Fecha de entrada en vigencia: