

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Objetivo – Responsable del tratamiento de la información.

El presente documento tiene como fin establecer las políticas de tratamiento de la información de los datos personales de todos los clientes, empleados, proveedores y usuarios en general de **EXCELENCIA HOTELERA SPA GADEL CIA LTDA / HOTEL PARK INN BY RADISSON QUITO**, como responsable del tratamiento de la información (en adelante EL RESPONSABLE), domiciliado en la **Avenida Reina Victoria y Calama** de la ciudad de Quito, Ecuador, con correo electrónico **protecciondedatosparkinn@oxohotel.com** y número telefónico **593-2-6051200**, en virtud del derecho a la protección de datos de carácter personal establecido en el numeral 19 del artículo 66 de la Constitución Política de la República del Ecuador.

2. Alcance

Esta política aplica a todas las Bases de datos y datos personales en ellas contenidos, respecto de cuyo tratamiento EL RESPONSABLE resulte administrador y de ninguna manera se hace extensiva a actividades de procesamiento de información personal que sean realizadas por terceros o que sean efectuadas a partir de sus instrucciones, tales como aerolíneas, compañías de alquiler de automóviles, agencias de viajes físicos o en línea, socios de marketing y otros prestadores de servicios.

Lo anterior bajo el entendido que la presente política de privacidad no busca limitar, modificar, o sustituir las políticas de privacidad mundialmente establecidas y aplicables para EL RESPONSABLE por parte de RADISSON, la cual fija las directrices aplicables para sus subsidiarias, franquiciados y todos los hoteles dentro de su portafolio de marcas resultando, por ende, aplicable en su totalidad al presente caso en todo aquello que no contraríe la normatividad interna vigente y las limitaciones impuestas por ella en materia de tratamiento de los datos personales. Para mayor información sobre la política general se podrá acceder a su contenido en la siguiente dirección <http://www.radisson.com/>

La presente política únicamente resulta aplicable a EL RESPONSABLE de la información y de ninguna manera se hace extensiva a actividades de procesamiento de información personal que sean realizadas por terceros o que sean efectuadas a partir de sus instrucciones, tales como aerolíneas, compañías de alquiler de automóviles, agencias de viajes físicos o en línea o socios de marketing y otros prestadores de servicios.

3. Definiciones

Para efectos de la presente política, los términos que se señalan a continuación tendrán los siguientes significados:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

- Dato confidencial: Cualquier información de carácter personal relacionada con la ideología, afiliación política o sindical, etnia estado de salud, orientación sexual, religión, condición migratoria y los demás atinentes a la intimidad personal y en especial aquella información cuyo uso público atente contra los derechos humanos consagrados en la Constitución e instrumentos internacionales.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- Dato público: Información que se encuentra incluida en los registros de datos públicos, como lo son, el registro civil, de la propiedad, mercantil, societario, vehicular, de naves y aeronaves, patentes, de propiedad industrial y los que, en la actualidad, o en el futuro, determine la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.
- Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Transferencia: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República del Ecuador.

4. Información personal que se recopila

EL RESPONSABLE, a través de sus aliados comerciales, personal contable, áreas de reserva, áreas de registro personal en el hotel, así como en diferentes actividades en las que el titular de los datos pueda participar, es posible que recopile información de carácter personal, que incluye información relacionada con su reservación y estadía; sus características personales; su nacionalidad; su número y copia de su documento de identificación o pasaporte y su fecha y lugar de emisión; antecedentes de viaje; la información de pago, tal como el número de la tarjeta de crédito y otros aspectos de la facturación.

Igualmente, podrá recopilar datos en relación con solicitudes especiales y preferencias; encuestas de satisfacción de los servicios prestados; la afiliación a programas de viajero frecuente o socio de viaje y otro tipo de información que el titular considere apropiado aportarle.

Así mismo, se podrá recopilar datos similares con respecto a acompañantes de viaje y otras personas que ingresen al hotel en cualquier momento durante la estadía del titular de los datos.

En adición a lo anterior EL RESPONSABLE, con el fin de garantizar la seguridad de las personas que se encuentran dentro de sus instalaciones, podrá mantener un circuito cerrado de televisión que puede captar o registrar imágenes de empleados, huéspedes y visitantes en áreas públicas y otras seguridades como sistemas de identificación biométrica.

En caso de eventos y actividades ofrecidas por EL RESPONSABLE, éste podrá recopilar las especificaciones de los mismos y sus asistentes, incluyendo datos de contacto, ubicación, actividades en las que participan, fotografías, videos y audios.

Por otra parte, EL RESPONSABLE puede recopilar información de sus empleados y proveedores incluyendo datos de contacto y otra información necesaria para el adecuado desarrollo de las relaciones contractuales sostenidas con cada uno de ellos. En particular, respecto de la información confidencial que se llegue a recopilar de los funcionarios será aplicable lo que se establece sobre ese particular al tratarse este aspecto dentro de la presente política de privacidad.

5. Tratamiento de la Información Personal

Los datos personales que EL RESPONSABLE recolecte, almacene y de cualquier otra forma trate, serán administrados por su personal, serán confidenciales y solo serán utilizados de acuerdo con los lineamientos trazados por la Constitución nacional, por la Ley que rige sus actividades y por la presente política, así como de acuerdo con lo que se establece en los siguientes aspectos de tratamiento de la información personal:

- 5.1. Tratamiento de la información personal en la actividad de administración de servicios: EL RESPONSABLE podrá utilizar la información personal con el fin de ofrecer un servicio adecuado frente a las necesidades e intereses de los titulares de la información de acuerdo con su portafolio de servicios. La información recogida permitirá a EL RESPONSABLE enriquecer sus servicios para garantizar que los mismos se ajusten a sus requerimientos. Tal información es tratada conforme a la presente política y a las normas nacionales que reglamentan la protección y tratamiento de datos personales.
- 5.2. Tratamiento de la información personal en la actividad comercial y de mercadeo: EL RESPONSABLE podrá utilizar la información personal del titular para proporcionarle u ofrecerle boletines informativos, promociones y ofertas especiales, así como para compartirle otros mensajes de mercadeo tales como encuestas, sorteos y concursos. Las comunicaciones pueden realizarse a través de correo electrónico, correo físico, anuncios en línea, llamadas telefónicas, mensajes de texto (incluso SMS y MMS), y otros medios. Tal información es tratada conforme a la presente política y a las normas nacionales que reglamentan la protección y tratamiento de datos personales.
- 5.3. Tratamiento de la información personal en las actividades de recursos humanos. EL RESPONSABLE, para sus actividades de selección de personal y bienestar social de sus funcionarios, recolecta y almacena datos personales de los mismos, información que es recibida directamente de los titulares de la información y que es

tratada conforme a la presente política, las normas nacionales que reglamentan la protección y tratamiento de datos personales y, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular de la información.

5.4. Tratamiento de la información personal en las actividades de atención al cliente. Para el proceso de servicio al cliente y atención de petitorios, quejas y reclamos, EL RESPONSABLE recolecta y almacena información personal de sus clientes y terceros en general con el fin de dar respuesta adecuada a sus inquietudes, realizar estadísticas y mantener registros históricos. Tal información es tratada conforme a la presente política y a las normas nacionales que reglamentan la protección y tratamiento de datos personales.

5.5. Tratamiento de datos confidenciales: EL RESPONSABLE podrá realizar el tratamiento de datos de este tipo única y exclusivamente cuando medie autorización expresa de su Titular.

Para el tratamiento de datos confidenciales EL RESPONSABLE deberá: a) Informar al Titular que por tratarse de datos confidenciales no está obligado a autorizar su Tratamiento. b) Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son confidenciales y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso. c) No podrá condicionar ninguna actividad al suministro de datos personales confidenciales a menos que resulten absolutamente necesarios para la actividad correspondiente.

5.6. Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes. Dada la actividad desarrollada por EL RESPONSABLE resulta habitual el tratamiento de este tipo de datos dentro de su operación cotidiana.

El tratamiento de este tipo de datos por EL RESPONSABLE se hace, siempre y cuando, medie autorización expresa por parte del representante legal del menor, asegurando el respeto de sus derechos fundamentales y respondiendo por su interés superior.

6. Información de Terceros.

La información recibida por EL RESPONSABLE a través de fuentes como aliados comerciales y terceros en general será recolectada teniendo en cuenta lo establecido en la presente política y en las normas nacionales que reglamentan la protección y el tratamiento de datos personales. Así mismo, el uso dado a esta información estará dentro de las finalidades autorizadas por sus titulares y la actividad propia de EL RESPONSABLE.

Si una persona proporciona a EL RESPONSABLE o sus proveedores de servicios, información personal relativa a terceros (por ejemplo, si realiza una reserva para otra persona), esa persona declara que tiene la autoridad de hacerlo y permite utilizar la información de conformidad con esta Política.

Por otra parte, la página de internet, mensajes o documentos de EL RESPONSABLE puede contener información o enlaces a sitios de terceros. En tal caso EL RESPONSABLE no será garante por la recopilación, el uso, el mantenimiento, la distribución ni la divulgación de

datos e información por parte de dichos terceros. Si el titular proporciona información en sitios de terceros y utiliza dichos sitios, se aplicarán la política de privacidad y los términos de uso de dichos sitios.

7. Finalidades del Tratamiento de la Información.

En cada caso de recolección de datos por parte de EL RESPONSABLE, las finalidades para el tratamiento específico serán informadas al titular de la información de forma previa al otorgamiento de su autorización. Sin embargo, todas las finalidades estarán enmarcadas dentro de las siguientes:

- Proporcionar los servicios solicitados, incluyendo reservas, confirmaciones, servicios alimenticios, recreativos, de bienestar, organización de reuniones y eventos;
- Actividades de mercadeo y publicidad, incluyendo ofertas promocionales, encuestas periódicas de satisfacción del cliente, de investigación de mercado, actividades de prospección comercial y creación de perfiles de clientes;
- Envío de información acerca de los productos, servicios, promociones, eventos, premios, alianzas y ofertas, de EL RESPONSABLE, la cadena de hoteles a la que pertenece u otros hoteles miembros de la misma a través de cualquier medio de comunicación;
- Transferencia de información a socios comerciales como agencias de viaje, aerolíneas, compañías de alquiler de vehículos y operadores turísticos con el fin de brindar al titular la posibilidad de obtener servicios de su propio portafolio, así como para el otorgamiento de descuentos, créditos u otras facilidades y la realización de actividades comerciales de sus productos y servicios a través de diferentes medios de comunicación;
- Actividades relativas a la selección de personal, estudio de hojas de vida, verificación de datos suministrados por el candidato, aplicación de pruebas psicotécnicas y de conocimiento;
- Actividades laborales y de bienestar social con los colaboradores;
- Atención y trámite a peticiones, quejas, consultas y reclamos formuladas por clientes actuales o potenciales;
- Actividades como la gestión contable y financiera en cuanto a los proveedores titulares de información;
- Actividades de verificación y control de la prestación del servicio del hotel;

En ningún caso, EL RESPONSABLE enajenará o entregará ésta información a un tercero, diferente a:

- Operadores hoteleros a quienes se haya delegado la administración del hotel;

- La cadena hotelera a la que pertenece la marca de EL RESPONSABLE y otros hoteles miembros de la misma;
- Socios comerciales;
- Prestadores de servicios hoteleros o en convenio con el hotel.

Es de anotar que la información no será compartida con estos terceros a menos que resulte necesario para el adecuado cumplimiento de las finalidades enunciadas, esto con fundamento en contratos o acuerdos de transferencia de los datos, en los casos que sea necesario, ya sea dentro del territorio nacional o el exterior, no obstante que pueda suceder que las normas que protegen datos personales de estos países puedan ser distintas de aquellas vigentes en la República del Ecuador, caso en el cual se tomarán las medidas necesarias para asegurar que la información personal se maneje según se describe en esta Política.

EL RESPONSABLE podrá realizar análisis estadísticos, históricos y de mercadeo, con base a los datos personales tratados, en tal caso podrá entregar los resultados a terceros, pero al hacerlo, no suministrará información personal sin la autorización de los titulares de datos personales.

8. Obligaciones del responsable del tratamiento.

EL RESPONSABLE, como administrador de la información, deberá cumplir con las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en las normas nacionales que regulen la protección de datos personales y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho a la protección de datos de carácter personal;
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para proteger y garantizar la reserva de la información que reposa en sus archivos;
- Garantizar que la información que se suministre a los encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna a los encargados del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente se les haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para se mantengan actualizados;
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente a los encargados del tratamiento;
- Suministrar a los encargados del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado;
- Exigir a los encargados del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por el titular de la información;
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada protección de datos personales y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

- Informar a los encargados del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;

9. Derechos del titular.

El titular de los datos personales, tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EL RESPONSABLE. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a EL RESPONSABLE salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento por las normas que reglamentan la protección y el tratamiento de datos personales;
- Ser informado por EL RESPONSABLE, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento al menos una vez al mes;

10. Autorizaciones y consentimiento.

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de EL RESPONSABLE, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

- 10.1. Medios para otorgar la autorización. El titular podrá otorgar la autorización para el tratamiento de sus datos personales a EL RESPONSABLE ya sea en su página de internet, a través de sus aplicaciones, mediante comunicaciones escritas o verbales y/o al momento de realizar el registro.

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, grabaciones de voz, Internet, Sitios Web, buzón de sugerencias, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, u otro mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

- 10.2. Prueba de la autorización. EL RESPONSABLE utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de conservación de la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo

anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

11. Atención de peticiones, consultas y reclamos.

EL RESPONSABLE a través del **Oficial de Privacidad** atenderá todos los petitorios, consultas, quejas y/o reclamos del titular de la información.

El Titular, sus causahabientes o sus representantes, quienes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, y/o cuando adviertan la presunta violación a la intimidad y/o a cualquiera de los deberes contenidos en esta política y/o en las normas que regulan la protección y el tratamiento de datos personales por parte de EL RESPONSABLE, podrán presentar un reclamo ante EL RESPONSABLE o el encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a EL RESPONSABLE o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

De conformidad con la presente política, la Constitución Política y la Ley de Modernización del Estado, las reclamaciones, consultas o petitorios serán atendidos en un término no mayor a quince (15) días contados a partir de la fecha de su presentación.

12. Procedimiento para el ejercicio de los derechos.

Los titulares de la información podrán realizar reclamos, consultas y/o petitorios respecto sus datos personales tratados por EL RESPONSABLE a través de los siguientes mecanismos:

- Envío de correo electrónico **protecciondedatosparkinn@oxohotel.com**
- Comunicación telefónica al teléfono **593-2-6051200**
- Directamente en las oficinas de EL RESPONSABLE ubicadas en la **Avenida Reina Victoria y Calama**, Quito, Ecuador

13. Vigencia.

La presente política entra en vigencia a partir del mes de **enero de 2019**. Los datos personales tratados por EL RESPONSABLE permanecerán en su base de datos hasta que los mismos cumplan con la finalidad para los cuales fueron recolectados.

EL RESPONSABLE se reserva la facultad de revisar y/o modificar en cualquier momento esta Política de Tratamiento de la Información. EL RESPONSABLE publicará en su sitio web cualquier cambio en esta Política e indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva Política.