

ESTATUTO DE PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES

1. Compromiso con la protección de la privacidad
2. Ámbito de aplicación
3. Los principios en materia de protección de datos personales
4. ¿Qué datos personales se recogen?
5. ¿En qué ocasiones se recogen los datos personales de los clientes?
6. ¿Con qué fines se recogen los datos personales de los clientes y durante cuánto tiempo se conservan?
7. Condiciones de acceso a los datos personales de los clientes por parte de terceros
8. Seguridad de los datos
9. Derechos de los clientes
10. Actualizaciones
11. Dudas y contactos

1. Compromiso con la protección de la privacidad

Para nosotros, usted es un cliente importante. Por ello, nuestra prioridad es ofrecerle momentos y estancias excepcionales. Su completa satisfacción y confianza son absolutamente fundamentales para nosotros. Por eso, como parte de nuestro compromiso por cumplir sus expectativas, hemos establecido una política de protección de la privacidad de los clientes. El presente estatuto formaliza nuestro compromiso con los clientes y describe las formas en que utilizamos sus datos personales.

2. Ámbito de aplicación

En el presente estatuto «nosotros», «nuestro», «Monte», etc. se refiere a **Agroturismo Monte ad Serralheira**.

3. Los principios en materia de protección de datos personales

De conformidad con la normativa en vigor y, en particular, con el Reglamento General de Protección de Datos adoptado en Europa, hemos establecido los principios siguientes respecto al tratamiento de los datos personales de nuestros clientes:

- i. Licitud: solamente utilizamos datos personales si:
 - hemos obtenido el consentimiento de la persona;
 - es necesario para cumplir un contrato en el que la persona es parte;
 - es necesario para respetar alguna obligación legal;
 - es necesario para proteger los intereses vitales de la persona; o
 - perseguimos un interés legítimo al utilizar los datos personales y este uso no atenta contra las libertades ni los intereses de la persona.
- ii. Lealtad: explicamos a nuestros clientes para qué utilizamos los datos personales que recogemos.
- iii. Fines determinados y minimización de datos: solamente recogemos aquellos datos personales que necesitamos realmente. Si podemos obtener el mismo resultado utilizando menos datos personales, entonces nos aseguramos de utilizar solo estos últimos.
- iv. Transparencia: informamos a los interesados de cómo utilizamos sus datos.
- v. Facilitamos a los interesados el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación y supresión de los datos, así como de objeción al tratamiento de estos.
- vi. Plazos de conservación: solamente conservamos los datos personales por tiempo limitado.

- vii. Velamos por la seguridad de los datos personales, es decir, por su integridad y confidencialidad.
- viii. Si un tercero debe utilizar datos personales, nos aseguramos de que esté en situación de protegerlos.
- ix. Si los datos personales se deben transferir fuera de la Unión Europea, nos aseguramos de que esta transferencia se someta a las modalidades jurídicas apropiadas.
- x. Si se produce cualquier violación de la seguridad de los datos personales (pérdida, robo, deterioro, falta de disponibilidad, etc.), notificamos esta violación a las autoridades competentes de protección de datos y a los interesados cuando dicha violación es susceptible de generar riesgos elevados respecto a los derechos y libertades de las personas.

Si tiene alguna duda relativa a los principios de protección de datos, póngase en contacto con el servicio de protección de datos personales, cuya información se facilita en la sección «Derechos de los clientes».

4. ¿Qué datos personales se recogen?

En distintos momentos, nos veremos obligados a recoger información sobre el cliente o sobre las personas que lo acompañen, tal como:

- datos de contacto (por ejemplo, apellidos, nombre, número de teléfono o correo electrónico);
- datos personales (por ejemplo, fecha de nacimiento o nacionalidad);
- datos de sus hijos (por ejemplo, nombre, fecha de nacimiento o edad);
- número de tarjeta de crédito (para transacciones y reservas);
- datos que figuren en el documento de identificación (por ejemplo, DNI, pasaporte o permiso de conducción);
- fechas de llegada y salida;
- preferencias e intereses (por ejemplo, tipo de cama, intereses deportivos o culturales, preferencias alimentarias y de bebidas, etc.);
- preguntas o comentarios, durante la estancia o después de ella;
- datos técnicos y de ubicación generados al utilizar nuestros sitios web y aplicaciones.

La información recogida sobre personas menores de dieciséis (16) años se limita a su nombre, nacionalidad y fecha de nacimiento y solo nos la puede proporcionar un adulto. Le agradeceríamos que se asegurara de que sus hijos no nos envíen datos personales sin su consentimiento (especialmente, a través de Internet). Si se envían dichos datos, se puede poner en contacto con el departamento de protección de los datos personales (consulte la cláusula «Derechos de los clientes» que figura más adelante) para solicitar que se suprima esta información.

Con el fin de satisfacer las solicitudes de los clientes o prestarles los servicios adecuados (por ejemplo, una dieta específica), podríamos vernos obligados a recoger información sensible que revele el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las creencias religiosas o filosóficas, la militancia en sindicatos, datos relativos a la salud o datos sobre la orientación sexual. En este caso, solo recogeremos estos datos si contamos con su consentimiento previo expreso.

5. ¿En qué ocasiones se recogen los datos personales de los clientes?

Los datos personales se pueden recoger en distintas ocasiones, por ejemplo:

1. Actividades en el Monte :
 - reserva de habitaciones;
 - registro y pago;
 - estancia con nosotros y servicios propuestos en el ámbito de la estancia;
 - solicitudes, reclamaciones o disputas.
2. Transmisión de información de terceros:
 - turoperadores, agencias de viajes (que operen por Internet o no), etc.

- agencias gubernamentales

6. ¿Con qué fines se recogen los datos personales de los clientes y durante cuánto tiempo se conservan?

En la tabla siguiente presentamos los fines para los que tratamos los datos de los clientes, la base jurídica del tratamiento y los plazos de conservación correspondientes:

Finalidad/actividad	Base jurídica del tratamiento, incluido el interés legítimo perseguido	Plazo de conservación
Cumplimiento de nuestras obligaciones con los clientes.	Realización del tratamiento necesario para cumplir un contrato en el que el cliente es parte.	Diez años a partir del momento de la reserva, de conformidad con nuestras obligaciones legales
Gestión de las reservas de habitaciones y de las solicitudes de alojamiento; en particular, creación y conservación de los documentos legales de conformidad con las normas contables.	<p>Tratamiento necesario para respetar una obligación legal.</p> <p>Tratamiento necesario para perseguir nuestro interés legítimo, que consiste en gestionar nuestra actividad y proporcionar al cliente los productos y servicios que ha solicitado.</p>	
<p>Gestión de nuestra relación con los clientes antes, durante y después de su estancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alimentación de la base de datos de clientes. • Desarrollo de estadísticas y puntuaciones comerciales, así como elaboración de informes. • Conocimiento y gestión de las preferencias de clientes nuevos o habituales. • Envío al cliente de boletines o contacto por teléfono, de conformidad con las obligaciones derivadas de la Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas (2002/58/CE modificada en 2009). 	<p>Tratamiento necesario para cumplir un contrato en el que el cliente es parte.</p> <p>Tratamiento necesario para perseguir nuestro interés legítimo, que consiste en promocionar nuestros servicios y mejorar nuestros servicios.</p>	Tres años a partir de la fecha en que haya estado activo con nosotros, de la manera que sea, por última vez.
Gestión interna de listas de clientes que se han comportado de forma inadecuada durante su estancia (comportamiento agresivo y antisocial, falta de cumplimiento del contrato de Monte da Serralheira, falta de cumplimiento de las normativas de seguridad, robo, daños y vandalismo o incidentes de pago).	Tratamiento necesario para perseguir nuestro interés legítimo, que consiste en gestionar nuestra actividad	Hasta cuatro meses desde el momento en que se registre un hecho.

Finalidad/actividad	Base jurídica del tratamiento, incluido el interés legítimo perseguido	Plazo de conservación
Uso de los servicios necesarios para buscar la identidad de personas alojadas en Monte da Serralheira en caso de que se produzcan acontecimientos graves que afecten al establecimiento en cuestión (desastres naturales, atentados terroristas, etc.).	Tratamiento necesario para proteger los intereses vitales de los clientes.	Durante el acontecimiento.
Cumplimiento de todas las legislaciones aplicables (por ejemplo, conservación de documentos contables); esto incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de las solicitudes de anulación de la suscripción a boletines, promociones, ofertas turísticas y encuestas de satisfacción. • Gestión de las solicitudes de interesados en materia de protección de sus datos personales. 	Tratamiento necesario para respetar alguna obligación legal.	Durante el plazo establecido en la legislación local aplicable.

7. Condiciones de acceso a los datos personales de los clientes por parte de terceros

- Con los proveedores de servicios y los socios: los datos personales de los clientes se pueden enviar a un tercero con el fin de prestar servicios al cliente y mejorar su estancia, por ejemplo proveedores de servicios externos: subcontratistas de TI, bancos, emisores de tarjetas de crédito, abogados externos, operadores.
- Autoridades locales: también podemos vernos obligados a enviar información de los clientes a las autoridades locales si lo requiere la ley o como parte de una solicitud y de acuerdo con la normativa local.

8. Seguridad de los datos

Monte da Serralheira adopta las medidas técnicas y organizativas apropiadas, de conformidad con las disposiciones legales aplicables (en concreto, el artículo 32 del RGPD), para proteger los datos personales del cliente contra su destrucción, pérdida, alteración, uso indebido, acceso no autorizado, modificación o divulgación, ya sean tales acciones ilícitas o accidentales.

9. Derechos de los clientes

Cada cliente tiene derecho a obtener información y a acceder a sus datos personales recogidos con sujeción a las disposiciones legales aplicables.

También le asisten los derechos de rectificación, supresión y limitación del tratamiento de sus datos. Además, el cliente tiene derecho a la portabilidad de los datos y a definir instrucciones para su tratamiento después de su fallecimiento (¡lo más tarde posible!).

Si desea ejercer alguno de estos derechos, póngase en contacto directamente con nosotros, por correo electrónico en la dirección info@monteserralheira.com o escriba al domicilio postal siguiente:

Agroturismo Monte da Serralheira
 Rotunda de Serralheira
 7005 – 797 Évora
 PORTUGAL

Con el fin de garantizar la confidencialidad y la protección de sus datos personales, deberemos identificarlo para responder a su solicitud. Para ello, si existe alguna duda razonable sobre su identidad, le pediremos que adjunte como apoyo para su solicitud una copia de un documento oficial de identidad (como el DNI o el pasaporte). En este caso, bastará la copia del anverso de uno de estos documentos en blanco y negro.

Todas las solicitudes se procesarán con la mayor brevedad posible y de conformidad con la legislación aplicable.

10. Actualizaciones

Podemos modificar el presente estatuto cuando lo consideremos oportuno. Por consiguiente, le invitamos a consultar con frecuencia este documento, sobre todo cuando vaya a realizar una reserva en Monte da Serralheira.