



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES HAMPTON BY HILTON QUITO LA CAROLINA PARK

En HAMPTON BY HILTON QUITO LA CAROLINA PARK/ HOTELERA GENOVESA HHCOLÓN S.A. (razón social) reconocemos la importancia de la privacidad y nos comprometemos a proteger los datos personales de nuestros visitantes, huéspedes, clientes, y colaboradores (empleados, contratistas, proveedores).

Esta política es el medio que informa cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos y protegemos la información personal que se nos proporciona, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Quinto Suplemento N° 459) (en adelante referida como la “LOPD”) relativo a la protección de las personas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales. De esta manera, le informamos al público general:

1. Introducción

La presente política de tratamiento de datos personales tiene la finalidad de informar al público general la manera en la que HAMPTON BY HILTON QUITO LA CAROLINA PARK/ HOTELERA GENOVESA HHCOLÓN S.A (en adelante “Hampton By Hilton Quito”) tratan datos personales de sus huéspedes, clientes, o usuarios.

2. ¿Quién es el responsable del tratamiento?

HAMPTON BY HILTON QUITO, es responsable del tratamiento de la información con el siguiente detalle:

Razón Social: Hotelera Genovesa HHColón S.A.

R.U.C.: 1792907950001

Domicilio Social: Catalina Aldaz N34-267 y Av. Portugal

Representante legal: Terán López Rafael Alberto

RUC/CC.: 1703859130

Todo el tratamiento de información realizado en nuestros sitios (página web, call center, etc) y cualquier otro intercambio de información con nuestros clientes son de titularidad de Hilton Worldwide Holdings Inc; con responsabilidad compartida de HAMPTON BY HILTON QUITO; respetando los Estándares Internacionales, políticas y procesos de protección de datos personales de la compañía.

3. ¿Qué datos personales tratamos en Hampton by Hilton Quito?

Con ocasión de su relación con Hampton by Hilton Quito se pueden tratar las siguientes categorías de datos personales:

- Datos generales y específicos de identificación de la persona (incluyendo datos de menores de edad)
- Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas: dirección teléfono, correo electrónico.
- Datos del programa de lealtad o fidelización
- Detalles del empleador (para reservas relacionadas con negocios o reservas corporativas)
- Datos transaccionales económicos. Financieros (pagos, ingresos, transferencias, entre otros).
- Imágenes, video y datos de audio a través de: (a) cámaras de seguridad ubicadas en áreas públicas, como pasillos y lobbies, en nuestros hoteles; y (b) cámaras portátiles que llevan nuestros oficiales de prevención de pérdidas y otro personal de seguridad.



Además, en ciertos casos, al realizar inscripciones vía web, se pueden recopilar datos de navegación, como la dirección IP y variables necesarias para mantener la sesión de navegación mediante el uso de cookies.

Asimismo, queremos informar que, en el caso de consultas realizadas a través de nuestro Call Center, las conversaciones pueden ser grabadas con fines de mejora de calidad y entrenamiento del personal.

4. ¿Con qué finalidad tratamos los datos personales?

En Hampton by Hilton Quito, tratamos sus datos personales para alcanzar las finalidades de cada base de datos, que se detallan a continuación:

- Gestión de reservas y registro de huéspedes y clientes.
- Supervisión y monitoreo del servicio contratado.
- Gestión de comunicaciones para la prestación del servicio.
- Gestión de atención de requerimientos así como cambios, modificaciones, cancelaciones y los reembolsos asociados a las mismas.
- Gestión de los programas de fidelización.
- Gestión y perfilamiento de sus preferencias personales.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por el Titular al momento de adquirir nuestros servicios derivadas de los términos y condiciones comerciales y contractuales.
- Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y análisis estadísticos para uso interno.
- Llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial.
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y a organismos de control y demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
- Compartir la información recolectada a distintas áreas de la Compañía cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (gestión de cartera, cobros, gestión administrativa, contabilidad, entre otros).
- Utilizar los distintos servicios correspondientes a sitios web, incluyendo descargas de contenidos y formatos.
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de la Compañía.

5. ¿Qué ocurre si el titular no entrega sus datos personales en el marco de su relación con alguno de los Hoteles?

Los datos identificativos, así como los demás datos de contacto y cualesquiera otros que puedan ser exigidos por la normativa aplicable, es obligatorio declararlos y la negativa a suministrarlos podría suponer la imposibilidad de acceder al servicio, o la formalización de un contrato. Los restantes datos que se solicitan son voluntarios, por lo que el hecho de no facilitarlos no impedirá el establecimiento de la relación contractual.

6. ¿Cómo están almacenados los datos personales?

El almacenamiento de la información personal contenida en las bases de datos se encuentra en los servidores propios y en algunos casos pueden estar alojados en servidores externos de terceros o servicios en la nube, cuyos proveedores garantizan la confidencialidad de la información, contando con todas las medidas de seguridad física, técnicas, administrativas, y también con controles de acceso a la información, garantizando el principio de acceso y circulación restringida.

Así mismo, se exige a los encargados de la información, medidas conducentes a la seguridad y confidencialidad de la información suministrada.



7. ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de datos personales?

FINALIDAD	LEGITIMACIÓN
Gestión de reservas y registro	Ejecución de un contrato
Gestión de pagos y facturación de servicios	Ejecución de un contrato
Atención y gestión de solicitudes, consultas y reclamaciones	Interés legítimo
Envío de información y publicidad sobre promociones, eventos y servicios del hotel	Consentimiento
Análisis de preferencias y hábitos de consumo para mejorar la calidad de los servicios	Interés legítimo
Gestión de programas de fidelización de clientes y ofertas personalizadas	Consentimiento
Análisis de la eficacia de las estrategias de marketing y mejora continua de los servicios ofrecidos	Interés legítimo
Cumplimiento de obligaciones legales y fiscales	Cumplimiento de una obligación legal
Seguridad	Interés legítimo
Control de acceso y seguridad en las instalaciones del hotel	Interés legítimo
Gestión de servicios de terceros contratados por el hotel (<i>por ejemplo, servicios de transporte o turísticos</i>)	Ejecución de un contrato
Atención de emergencias médicas y situaciones de riesgo para la salud	Interés vital
Gestión de las relaciones con proveedores y prestadores de servicios externos	Ejecución de un contrato
Realización de estudios de mercado y análisis de la competencia	Interés legítimo

8. ¿Están protegidos los datos personales?

Si, HAMPTON BY HILTON QUITO, ha adoptado medidas técnicas, jurídicas, humanas y administrativas necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, acceso no autorizado y/o fraudulento. Internamente, HAMPTON BY HILTON QUITO, ha implementado protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información. Si tiene motivos para creer que tu interacción con nosotros ya no es segura (por ejemplo, si cree que la seguridad de su cuenta se ha visto comprometida), avísenos de inmediato según se indica en numeral 11.



9. ¿Por cuánto tiempo se conservarán sus datos personales?

En general los datos personales a los que se tenga acceso se tratarán el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual fueron recabados. Tras ello, HAMPTON BY HILTON QUITO, conservará los datos personales cuando los mismos dejen de ser pertinentes para los fines recabados, debidamente bloqueados, cuando exista obligación legal para su custodia.

10. ¿A qué destinatarios se comunicarán los datos personales?

En general, todos los datos personales recopilados por Hampton by Hilton Quito podrá ser tratada directamente o por empresas integradas, adheridas o que tienen vínculos con el hotel. De esta manera, podemos compartir su información con terceros. Estos terceros pueden ser empresas afiliadas o integradas en nuestra organización, así como otras entidades relacionadas con el sector en el que operamos. El propósito de compartir esta información es garantizar la prestación adecuada de nuestros servicios.

Es posible que algunos de estos terceros estén ubicados fuera del territorio de Ecuador, incluso en países que pueden no ofrecer un nivel de protección de datos equivalente al de Ecuador. Sin embargo, nos aseguraremos de que cualquier transferencia de datos cumpla con las leyes y regulaciones aplicables para garantizar la seguridad y protección de la información. Es importante destacar que solo compartiremos su información con terceros cuando sea necesario para cumplir con nuestros compromisos contractuales, proteger nuestros intereses legítimos o cumplir con las obligaciones legales.

Para facilitar los viajes, es posible que sea necesario revelar y procesar datos personales con fines de inmigración, control fronterizo, seguridad y antiterrorismo, u otros propósitos determinados apropiados por las autoridades gubernamentales en los puntos de partida y/o destino. Algunos países requieren que se proporcionen los datos del pasajero con antelación para permitirle viajar. En cumplimiento de la ley o si estamos legalmente autorizados, podemos compartir los datos personales mínimos necesarios con otras autoridades.

11. ¿Cuáles son los derechos de los titulares frente al tratamiento de sus datos personales?

Tiene derecho a obtener confirmación de si estamos tratando o no sus datos personales y, en tal caso, acceder a los mismos. Puede igualmente solicitar que sus datos sean rectificados cuando sean inexactos o a que se completen los datos que sean incompletos, así como solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos. En tal caso, sólo trataremos los datos afectados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones o con miras a la protección de los derechos de otras personas. En determinadas condiciones y por motivos relacionados con su situación particular, podrá igualmente oponerse al tratamiento de sus datos. En este caso, dejaremos de tratar los datos salvo por motivos legítimos imperiosos que prevalezcan sobre sus intereses o derechos y libertades, o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones. Así mismo y bajo ciertas condiciones podrá solicitar la portabilidad de sus datos para que sean transmitidos a otro responsable del tratamiento. Además podrá revocar el consentimiento que hubiese prestado para determinadas finalidades (por ejemplo en las comunicaciones comerciales), sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Para ejercer sus derechos puede dirigirse al Hotel, enviando su requerimiento al correo electrónico datosprotegidos@hamptonquito.com con la referencia o asunto "Protección de Datos", adjuntando fotocopia de su documento de identidad o pasaporte en vigor, e indicar el derecho que desea ejercer y las razones que sustentan dicha solicitud.



Hampton By Hilton Quito responderá a la solicitud en un plazo máximo de quince (15) días a partir de la recepción de esta. Por su parte, los requerimientos serán atendidos en un plazo máximo de diez (10) días.

Así mismo, puede dirigirse al final de la página web www.quitolacarolinapark.hamptonbyhilton.com en donde encontrará el enlace PERSONAL DATA REQUESTS para canalizar requerimientos.

El titular también tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la autoridad de control competente.

12. Cambio en la política de tratamiento

Cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento de datos personales será comunicado oportunamente a los Titulares mediante la publicación en nuestros portales web, carteleras o informado mediante correo electrónico o cualquier medio que se considere idóneo.

Para constancia de aprobación del contenido, se suscribe en Quito 29 de Junio de 2023

Ing. Rafael Terán
Gerente General
Hotelera Genovesa HHColón S. A.