

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

De conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (en adelante, "RGPD") y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, "LOPDGDD"), la presente Política de Privacidad tiene como objeto informar a los interesados que visiten o utilicen la página web <https://www.clubmed.es/> (en adelante, "Sitio Web") del tratamiento de sus datos personales.

1. ¿Quién es el responsable del tratamiento?
2. ¿Cuándo se aplica esta Política?
3. ¿Qué datos recopila Club Med?
4. ¿Para qué trata Club Med los Datos recogidos, con qué base legal y durante cuánto tiempo?
5. ¿Qué categorías de destinatarios reciben sus Datos?
6. ¿Cuáles son sus derechos?
7. ¿Se transferirán sus datos fuera de la Unión Europea?
8. La protección de sus Datos por parte de Club Med
9. Actualizaciones

1. ¿Quién es el responsable del tratamiento?

El responsable del tratamiento de sus datos personales es Club Med SAS, con domicilio en 11 rue de Cambrai, 75957 Paris Cedex 19, Francia e inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de París con el número 572 185 684, con domicilio en (en adelante, "Club Med" o "Nosotros").

2. ¿Cuándo se aplica esta Política?

Esta Política le informa de cómo se recogen, tratan y utilizan sus Datos cuando Usted:

- Visita el sitio web de Club Med o nuestra aplicación móvil (en adelante, el "Sitio Web");

- Reserva una estancia con Club Med;
- Se suscribe al boletín/newsletter de Club Med para recibir información sobre productos y ofertas especiales personalizadas;
- Contacta con nuestro Servicio de Atención al Cliente;
- Participa en nuestros concursos.
- Participa en nuestros proyectos solidarios
- Intercambia información con nosotros a través de WhatsApp

3. ¿Qué datos recopila Club Med?

Los Datos que son tratados por Club Med pueden provenir de las siguientes fuentes:

a. Datos enviados directamente

Usted nos facilita sus Datos cuando:

- Se registra en el Sitio Web rellenando los distintos formularios disponibles;
- Reserva un paquete de vacaciones;
- Participa en concursos;
- Participa en proyectos solidarios;
- Rellena un cuestionario del Club Med;
- Se comunica con nuestro Servicio de Atención al Cliente.
- Intercambia información con nosotros a través de WhatsApp.
- Solicita el ejercicio de sus derechos de protección de datos.

Estos Datos pueden consistir, por ejemplo, en sus:

- Apellido(s) y nombre(s);
- Fecha de nacimiento;
- Sexo;
- Dirección postal;
- Dirección de correo electrónico;
- Número(s) de teléfono;
- Medios de pago;
- Historial de reservas.

Lo mismo se aplica a cualquier información que proporcione sobre cualquier persona para la que reserve un paquete de vacaciones. A este respecto, al facilitarnos los datos personales de terceras personas para las que reserva un paquete de vacaciones, usted garantiza y se compromete a facilitar previamente esta Política y/o su contenido a dichas terceras personas, así como a obtener su consentimiento explícito para comunicarnos su información personal.

Usted puede optar por no revelarnos determinada información; sin embargo, esta decisión puede impedirle utilizar nuestros servicios. La información necesaria para la prestación de nuestros servicios se identifica con un asterisco en nuestros formularios de recogida de información.

b. Datos recogidos a través de cookies y tecnologías similares

Durante la navegación por el Sitio Web, Club Med utiliza diversas tecnologías para e recopilar y almacenar información y esto puede incluir el uso de cookies o tecnologías similares para identificar su navegador o dispositivo. Puede obtener más información a través de nuestra Política de cookies.

c. Datos recogidos a través de terceros

Podemos recopilar Datos a través de terceros, incluidas en particular las redes sociales, cuando usted se registra o inicia sesión en nuestros servicios utilizando una cuenta de terceros. Cuando lo haga, se le informará de los Datos que nos transfiere del tercero en cuestión.

4. ¿Para qué trata Club Med los Datos recogidos, con qué base de licitud y durante cuánto tiempo?

Sus Datos se recopilarán y tratarán con las siguientes finalidades, bases de licitud y plazo de conservación:

a) Asistir, gestionar y atender las posibles solicitudes o consultas de información que nos realice a través de cualquier medio.

Base jurídica: su consentimiento manifestado con una acción claramente afirmativa al realizar dicha solicitud o consulta (artículo 6.1.a del RGPD).

Plazo de conservación: hasta que finalice la gestión de su solicitud o consulta de información, o en todo caso, cuando usted solicite la retirada de su consentimiento, siendo posteriormente debidamente bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

b) Gestionar la reserva de su paquete de vacaciones y prestar diversos servicios relacionados. Utilizamos sus Datos para procesar sus pagos, así como para informarle por SMS o mensajería instantánea (por ejemplo, WhatsApp), correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación sobre la ejecución del contrato que ha suscrito con nosotros (información

sobre su viaje, posibles retrasos en el transporte, sobre su programa de fidelidad "Grandes Socios", servicios adicionales propuestos, etc.).

Base jurídica: la ejecución de la relación contractual existente entre Usted y nosotros (artículo 6.1.b del RGPD).

Plazo de conservación: serán conservados mientras durante la relación contractual entre Usted y nosotros y una vez finalizada dicha relación serán conservados durante un plazo de 3 años tras dicha finalización; siendo posteriormente debidamente bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

c) Gestionar el acceso, creación y uso de su cuenta de usuario/cliente del Sitio web. Utilizamos sus Datos para crear su cuenta de usuario/cliente en nuestro Sitio Web, así como informarle a través de correo electrónico sobre cualquier incidencia relativa a su cuenta de usuario o actualizaciones del Sitio Web, en especial de esta Política.

Base jurídica: su consentimiento manifestado con una acción claramente afirmativa al rellenar y enviar el formulario de registro del Sitio Web (artículo 6.1.a del RGPD), y que puede retirar en cualquier momento eliminando la cuenta, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada. Por favor, tenga en cuenta que la retirada de su consentimiento implicará la imposibilidad de seguir siendo usuario del Sitio Web, impidiéndole acceder al contenido que ofrece a los usuarios/clientes registrados.

Plazo de conservación: serán conservados mientras usted sea usuario del Sitio Web, y en todo caso, hasta la retirada de su consentimiento, siendo posteriormente debidamente bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

d) Siempre que contemos con tu consentimiento, trataremos sus Datos para enviarle comunicaciones comerciales (boletín de novedades/newsletter). Nuestro boletín/newsletter contiene información sobre productos y ofertas comerciales de Club Med, así como invitaciones a eventos que puedan ser relevantes para Usted teniendo en cuenta sus gustos e intereses. El envío de dichas comunicaciones comerciales se realizará a través de cualquiera de los medios de contacto facilitados por Usted en el momento de prestar su consentimiento para recibirlas, lo que puede incluir, en su caso, el teléfono, el correo postal y/o electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente (por ejemplo, SMS o servicios de mensajería instantánea).

Para llevar a cabo la labor anterior, Club Med podrá analizar los datos obtenidos, a fin de elaborar perfiles de Usted que permitan identificar con mayor detalle las ofertas y productos que puedan resultar de su interés.

Base jurídica: su consentimiento manifestado a través de la casilla correspondiente o el formulario habilitado para recibir nuestro boletín (artículo 6.1.a del RGPD). Te recordamos que podrás oponerte, en todo momento, al tratamiento de tus datos con fines de mercadotecnia directa, incluida la elaboración de perfiles y en tal caso dejaremos de tratar tus Datos para dichos fines. Para dejar de recibir estas comunicaciones, puede darse de baja en cualquier momento (i) haciendo clic en el enlace para darse de baja o siguiendo las instrucciones indicadas en las propias comunicaciones de Club Mes o (ii) poniéndose en contacto con nosotros (véase la Sección 6 más abajo).

Plazo de conservación: hasta que usted solicite la retirada de su consentimiento, siendo posteriormente debidamente bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

e) Optimizar el Sitio Web y nuestros servicios. Utilizamos sus Datos para realizar análisis, pruebas técnicas (que pueden incluir la anonimización de sus Datos) y la deduplicación de datos con el fin de mejorar y optimizar el Sitio Web y personalizar nuestros servicios. Esto significa, por ejemplo, garantizar que la visualización de nuestro contenido se adapte a su dispositivo o alojar sus Datos en servidores aún más seguros, etc.

Base jurídica: nuestro interés legítimo en crear y mantener un entorno más seguro para nuestro Sitio Web y servicios, así como garantizar unos servicios de calidad (artículo 6.1.f del RGPD).

Plazo de conservación: durante el tiempo estrictamente necesario para realizar dichos análisis y pruebas técnicas, siendo posteriormente suprimidos.

f) Prestar, tramitar y mejorar el Servicio de Atención al Cliente. Cuando se pone en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono o utilizando los formularios disponibles en el Sitio Web o por cualquier otro medio puesto a disposición por Club Med (redes sociales, chat, etc.), utilizamos sus Datos (incluidas las grabaciones de sus llamadas, con su consentimiento previo) para poder prestar, tramitar y mejorar el servicio de atención al cliente que le proporcionamos (por ejemplo, si tiene una reclamación, quiere obtener información sobre el estado de su reclamación, etc.).

Base jurídica: nuestro interés legítimo en prestarle y mejorar la atención que le prestamos a nuestros clientes y así garantizar que reciben un servicio de gran calidad (artículo 6.1.f del RGPD).

Plazo de conservación: durante 1 año, siendo posteriormente debidamente bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

g) Realizar estadísticas internas y encuestas de satisfacción. Podemos utilizar sus Datos para realizar diversos análisis estadísticos y/o enviarle encuestas relacionadas con el grado de satisfacción y del funcionamiento de nuestros servicios, con la finalidad de mejorar la calidad de nuestros servicios.

Base jurídica: nuestro interés legítimo en evaluar la calidad de los servicios prestados, por ser fundamental para garantizar unos estándares de calidad adecuados (artículo 6.1.f del RGPD).

Consideramos que, al hacer uso o recibir un servicio de Club Med, usted tiene una expectativa razonable de ser consultado a este respecto. En el supuesto de realizar encuestas de carácter comercial, el tratamiento de datos se realiza en base a su consentimiento, el cual solicitaríamos en el momento pertinente y que podría retirar en cualquier momento (artículo 6.1.a del RGPD).

Plazo de conservación: durante 1 año cuando se utilizan con fines estadísticos y de calidad, salvo que usted ejerza su derecho de posición con anterioridad al plazo de 1 año. Posteriormente, posteriormente los Datos serán bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

h) Cumplir con nuestras obligaciones legales, posibles resoluciones judiciales y otras decisiones determinadas por las autoridades. Incluyendo la comunicación de sus Datos a las fuerzas y cuerpos de seguridad, siempre que tengamos sospechas o indicios de una actuación que pueda constituir un ilícito/delito penal.

Base jurídica: el cumplimiento de nuestras obligaciones legales (artículo 6.1.c del RGPD).

Plazo de conservación: durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con dichas obligaciones legales, resoluciones judiciales y decisiones emitidas por las autoridades. Dichos Datos estarán debidamente bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

i) Gestionar su participación en concursos. Cuando participa en concursos, nos facilita una serie de datos que son imprescindibles para que pueda participar, gestionar dicha participación y, en su caso, concederle un premio.

Base jurídica: su consentimiento manifestado con una acción claramente afirmativa al enviar su solicitud o realizar la acción necesaria para entrar a participar en el concurso (artículo 6.1.a del RGPD).

Plazo de conservación: hasta que finalice el concurso, o en todo caso, cuando usted solicite la retirada de su consentimiento, siendo posteriormente debidamente bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

j) Gestionar su participación en proyectos solidarios identificados por la Fundación Club Med. Cuando participe en la recaudación de fondos "Fondos Fundación Club Med" que reúnen donaciones financieras de nuestros clientes dispuestos a apoyar proyectos solidarios identificados por la Fundación Club Med, nos proporcionará algunos Datos. Estos Datos serán necesarios para tomar en consideración su participación y permiten el envío de su recibo fiscal.

Base jurídica: su consentimiento manifestado con una acción claramente afirmativa al enviar su solicitud o realizar la acción necesaria para para participar en el proyecto solidario (artículo 6.1.a del RGPD).

Plazo de conservación: durante un periodo de 3 años; siendo posteriormente debidamente bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

k) Gestionar las solicitudes de ejercicios de derechos recibidas. Sus Datos serán tratados para darle la respuesta pertinente a su solicitud.

Base jurídica: el cumplimiento de nuestras obligaciones legales (artículo 6.1.c del RGPD).

Plazo de conservación: durante el tiempo necesario para tramitar la solicitud; siendo posteriormente debidamente bloqueados durante los plazos que se deriven de la prescripción de las acciones legales relacionadas con este tratamiento.

5. ¿Qué categorías de destinatarios reciben sus Datos?

No cederemos sus Datos a terceros salvo en los supuestos en los que resulte legalmente obligatorio (por ejemplo, cuando nos lo soliciten las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o un Juzgado o Tribunal) o cuando resulte necesario para proteger nuestros intereses legales (por ejemplo, para interponer una reclamación por los daños ocasionados ante un Juzgado o Tribunal).

Sin perjuicio de lo anterior, le informamos de que sus Datos podrán ser accedidos por terceros que actúen en nombre de Club Med, siempre que sea imprescindible para la prestación de un servicio concreto a Club Med, actuando como encargados del tratamiento y con los que se celebra el contrato de encargo del tratamiento pertinente.

Tenga en cuenta que, en el marco de nuestra actividad comercial, podemos recurrir a socios comerciales para que presten determinados servicios en nuestro nombre. Por ejemplo, no disponemos de flota propia de aviones, trenes o autocares. Nos vemos obligados a celebrar contratos con diversos transportistas para ofrecerle medios de transporte a nuestros distintos complejos turísticos. En consecuencia, algunos de sus Datos (apellidos, nombre, fecha de nacimiento, etc.) serán facilitados al transportista para que éste pueda emitirle un billete de viaje. Estas comunicaciones son necesarias para ejecutar la relación precontractual y contractual. Nuestros socios comerciales no podrán utilizar sus Datos para fines distintos de los necesarios para la prestación de los servicios que usted haya solicitado. También están obligados a tratar sus Datos en estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos vigente.

Asimismo, tenga en cuenta que sus Datos podrán ser comunicados a otras entidades del Grupo Club Med, en base a nuestro interés legítimo, para fines administrativos internos de conformidad con el Considerando 48 del RGPD.

6. ¿Cuáles son sus derechos?

Usted puede ejercer ante Club Med los siguientes derechos relacionados con sus datos personales, sin perjuicio de que en determinadas circunstancias estos derechos podrían estar limitados por la normativa aplicable:

☰ Derecho de acceso: tiene derecho a consultar si se están tratando o no sus datos personales, y en su caso, recibir una copia de los datos personales que tratamos de usted.

☰ Derecho de rectificación: tiene derecho a obtener la rectificación de sus datos personales cuando estos sean inexactos. Teniendo en cuenta los fines del tratamiento, tiene derecho a que se completen sus datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional.

☰ Derecho de supresión (o "derecho al olvido"): Tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos personales en los casos en que sus datos ya no se requieran para llevar a cabo la finalidad para la cual fueron recabados, cuando retire su consentimiento en los casos donde este sea la base legítima del tratamiento, siempre que Usted se oponga y no prevalezcan otros motivos, cuando sus datos sean tratados ilícitamente o en los casos que la supresión responda al cumplimiento de una obligación legal. No obstante, este derecho no es ilimitado, de tal forma que puede ser factible no proceder a la supresión en determinadas circunstancias.

☰ Derecho de oposición: tiene derecho a oponerse en cualquier momento, en relación con su situación particular, al tratamiento de sus datos personales, para que los dejemos de tratar para una finalidad específica.

☰ Derecho de limitación: tiene derecho solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales, con la suspensión o conservación de sus datos, en función de las circunstancias.

☰ Derecho de portabilidad: tiene derecho a recibir en formato estructurado, de uso común, de lectura mecánica e interoperable los datos personales que nos haya facilitado, así como transmitirlos a otra entidad.

De igual modo, cuando el tratamiento de datos personales esté basado en su consentimiento, usted podrá retirar en cualquier momento dicho consentimiento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Usted puede ejercer sus derechos enviando su solicitud a través de correo electrónico a la dirección relation-clients.france@clubmed.com, indicando en el título del correo electrónico "Ejercicio de derechos", o a través de correo postal dirigido a Club Med, Service Relation Client, Relation Client, 11 rue de Cambrai, 75957 Paris Cedex 19, Francia.

En caso de dudas razonables sobre su identidad, podremos solicitarle la información adicional que sea necesaria para confirmar su identidad.

Si considera que no se han respetado sus derechos, podrá, en cualquier momento, presentar una reclamación ante el Delegado de Protección de Datos (DPO) del Club Med enviando una carta a: DPO - Service Relation Client, 11 rue de Cambrai, 75957 Paris Cedex 19, Francia. o a través de dpo@clubmed.com.

Asimismo, le recordamos que, si usted no está de acuerdo con la decisión que tomemos en relación con su solicitud de ejercicio de derechos, o bien considera que estamos incumpliendo la normativa de protección de datos aplicable, puede presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos francesa, la Commission nationale de l'informatique et des libertés o CNIL (<https://www.cnil.fr/fr>) .

6.7. ¿Se transferirán sus datos fuera de la Unión Europea?

No transferiremos sus datos personales fuera del Espacio Económico Europeo (“EEE”), y en el caso de que en alguna ocasión pudieran realizarse, se le informará previamente de dicha transferencia y se realizará, en todo caso, sobre la base de la firma con dichas compañías localizadas fuera del EEE de cláusulas tipo de protección de datos aprobadas por la Comisión Europea para transferencias internacionales, o sobre la base de la adopción de alguna de las otras garantías adecuadas previstas en los artículos del 44 al 50 RGPD.

7.8. Protección de sus datos por Club Med

Club Med se compromete a garantizar la integridad y fiabilidad de los Datos que se le confían, incluso adoptando todas las medidas físicas, organizativas y logísticas necesarias para evitar cualquier alteración o destrucción de dichos Datos y garantizando un acceso seguro sólo a aquellas personas autorizadas para procesar los Datos.

8.9. Actualizaciones

Es posible que actualicemos cada cierto tiempo esta Política, con objeto de reflejar los cambios en la forma en la que tratamos los datos personales (por ejemplo, si ponemos en práctica nuevos sistemas o procesos que impliquen nuevos usos de los Datos) o para aclarar determinada información que hayamos facilitado en esta Política.

Por este motivo, le recomendamos que revise esta Política de Privacidad de forma periódica, aunque nosotros le comunicaremos directamente cualquier cambio sustancial en ella o en la forma en la que nosotros usamos sus datos personales, siempre que la legislación nos obligue a hacerlo.

Última actualización en febrero de 2024