

Política de Privacidad – Club Med (Perú)

CLUB MED FERIAS, ("Club Med" o "Nosotros"), con Tax identification number FR 17 500 675 913, con domicilio en 11 rue de Cambrai, 75019 Paris, Francia, cree en la protección de sus datos personales y en el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de la privacidad y de los datos personales, especialmente las contenidas en el Reglamento Europeo de Protección de Datos Personales (Reglamento UE 2016/679) y en la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, así como en su Reglamento vigente.

El presente Aviso de Privacidad ("Aviso") está dirigido a todos los visitantes o usuarios que accedan o interactúen con el portal digital www.club-med.pe ("Sitio"), propiedad y operado por Club Med. El propósito de este Aviso de Privacidad ("Aviso") es describir cómo y cuándo Club Med, como controlador de datos, recopila, utiliza y divulga ciertos datos personales ("Datos") proporcionados por usted directamente o recopilados automáticamente.

Todos los datos aquí descritos son recolectados y almacenados en bancos de datos personales de titularidad de Club Med, quien actúa como responsable del tratamiento de los datos personales de los usuarios que acceden o interactúan con el Sitio. Dichos bancos de datos han sido inscritos ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales del Perú con el siguiente detalle: "Clientes", con código de registro EE-2026-3; y "Posibles Clientes", con código de registro EE-2026-4.

Asimismo, en cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, Club Med ha designado a un Oficial de Datos Personales, encargado de supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales sobre tratamiento de datos personales y atender consultas o solicitudes relacionadas con la privacidad; los titulares de datos personales pueden comunicarse con dicho responsable a través del correo electrónico dpo.br@clubmed.com para realizar consultas o ejercer los derechos reconocidos por la normativa vigente.

Capítulo 1

I. ¿CUÁNDO SE APLICA ESTA POLÍTICA?

Sus Datos se recogen, procesan y utilizan cuando usted:

- Reserva una estancia en Club Med;
- Visita el sitio web de Club Med o nuestra aplicación móvil;
- Se suscribe a nuestro boletín de Club Med (información sobre productos y ofertas especiales) y contenido personalizado;
- Ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente;
- Participar en nuestros concursos y promociones;

- Comunicarse con nosotros a través de WhatsApp.

II. ¿QUÉ DATOS RECOPILA CLUB MED?

2.1 Datos enviados directamente a nosotros

Usted nos facilita sus datos cuando:

- Se registra en el Sitio rellenando los distintos formularios relativos a su cuenta;
- Reserva un paquete de vacaciones;
- Participa en concursos;
- Rellena un cuestionario del Club Med;
- Se comunica con nuestro Servicio de Atención al Cliente;
- Comunicarse con nosotros a través de WhatsApp.

Estos datos pueden consistir, por ejemplo, en:

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

Lo mismo se aplica a cualquier información que nos facilite sobre cualquier persona para la que reserve un viaje combinado o que esté incluida en su reserva.

Puede optar por no revelarnos determinada información, pero esta decisión puede impedirle utilizar nuestros servicios. La información necesaria para prestar nuestros servicios aparece marcada con un asterisco en nuestros formularios de recogida de información.

2.2 Datos recogidos automáticamente

Durante la navegación por el Sitio o las aplicaciones, Club Med también podrá recopilar los siguientes Datos, siempre de conformidad con la legislación vigente y respetando sus derechos:

- Características del sistema operativo, navegador o dispositivos (ordenador, tableta, smartphone) que utiliza para acceder a nuestros servicios;
- Su ubicación, como su dirección IP;
- Su comportamiento de navegación e interacciones con el contenido del Sitio, como las páginas visitadas, las palabras clave de búsqueda utilizadas, la frecuencia de sus visitas al Sitio, la publicidad en la que ha hecho clic.

- Estos datos de navegación se recogen mediante cookies.

III. ¿CÓMO UTILIZA CLUB MED LOS DATOS RECOPIRADOS?

3.1. Datos de otras fuentes

También podemos recopilar Datos a través de otras fuentes, incluidas, en particular, las redes sociales. Por ejemplo, cuando se registre o inicie sesión en nuestros servicios utilizando una cuenta de una red social, se le informará de que los Datos se recopilan a través de este tercero.

Utilizamos, almacenamos y procesamos sus Datos para tramitar sus pedidos, gestionar nuestra relación comercial y optimizar nuestros servicios y herramientas para crear y mantener un entorno más seguro y para cumplir con nuestras obligaciones legales.

3.2. Cumplimiento del contrato

Utilizamos sus Datos para gestionar la reserva de su paquete de vacaciones y prestar diversos servicios relacionados con esta relación.

En particular, utilizamos sus Datos para procesar sus pagos, informarle por SMS, 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 “Great Members”, servicios adicionales ofrecidos, etc.).

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 una flota propia de aviones, trenes o autobuses. Nos vemos obligados a firmar contratos con diversos transportistas para ofrecerle medios de transporte a nuestros distintos complejos turísticos. Por lo tanto, algunos de sus Datos (apellidos, nombre, fecha de nacimiento, etc.) se facilitarán al transportista para que pueda emitirle un billete de viaje.

Nuestros socios comerciales no podrán utilizar sus Datos para fines distintos de los necesarios para la prestación de los servicios que usted haya solicitado. Asimismo, están obligados a tratar sus Datos en estricto cumplimiento de la Legislación Vigente.

3.3. Proporcionarle acceso al Sitio y a determinados servicios

Utilizamos los Datos que nos proporciona para identificarle y acceder a su Cuenta en el Sitio (“Cuenta de Cliente”), cuyo acceso está restringido a personas autenticadas.

3.4. Envío de la newsletter Club Med y de contenidos personalizados

Si, al reservar un paquete de vacaciones, configurar su cuenta en el Sitio o posteriormente en su Cuenta de Cliente, marcó la casilla o rellenó el formulario para recibir el boletín de Club Med (información sobre productos y ofertas comerciales de

Club Med) y contenido personalizado, podremos utilizar sus Datos para enviarle el siguiente contenido (por correo electrónico, mensaje de texto, teléfono o carta):

- Información sobre el Sitio;
- Invitaciones a eventos del Club Med que puedan ser de su interés;
- Información sobre nuestras ofertas;
- Información sobre actualizaciones de la Política o medidas de seguridad.

Para dejar de recibir ofertas y comunicaciones comerciales de Club Med, puede cancelar su suscripción en cualquier momento (i) haciendo clic en el enlace de cancelación de suscripción de las comunicaciones de Club Med o (ii) poniéndose en contacto con nosotros (véase la Sección 8 más abajo).

También podemos utilizar sus Datos para enviarle publicidad de su interés en sitios web o plataformas de medios sociales de terceros. Para más información, le sugerimos que lea las condiciones relativas al uso de sus Datos en estos sitios web y/o plataformas de terceros.

3.5. Para la elaboración de perfiles

También podemos tratar sus Datos para operaciones de elaboración de perfiles de comportamiento.

La elaboración de perfiles es el tratamiento automatizado de sus Datos para analizar, anticipar y evaluar sus intereses y preferencias con el fin de enviarle contenidos y ofertas comerciales adaptados a sus necesidades específicas.

Club Med sólo compartirá sus datos con terceros proveedores de servicios para determinar su perfil y preferencias con el fin de enviarle contenido relevante sobre nuestros productos y servicios. Club Med no revelará sus datos a socios comerciales.

Puede oponerse en cualquier momento al uso de sus Datos con fines de elaboración de perfiles accediendo a su Cuenta o poniéndose en contacto con nosotros (véase la Sección 8 a continuación).

3.6. Optimización del Sitio y de nuestros servicios

Utilizamos sus Datos para realizar análisis, pruebas técnicas (que pueden incluir la anonimización de sus Datos) y el saneamiento de datos con el fin de mejorar y optimizar el Sitio y personalizar nuestras herramientas y 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.

3.7. Tramitación de reclamaciones

Cuando se pone en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente por teléfono o a través del formulario de contacto disponible 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:

- Responder y resolver su reclamación;
- Rastrear y gestionar el seguimiento de su reclamación;
- Mejorar el servicio al cliente.

3.8. Para estadísticas y encuestas internas

Podemos utilizar sus Datos para llevar a cabo diversos análisis estadísticos y/o para pedirle que participe en nuestras encuestas (por ejemplo, la encuesta de satisfacción).

3.9. Para cumplir obligaciones legales, reglamentarias y judiciales

Sus Datos podrán ser utilizados para:

- Responder a una solicitud de una autoridad administrativa o judicial o para cumplir una decisión judicial;
- Proteger nuestros derechos y/u obtener compensación por cualquier daño que podamos sufrir o mitigar sus consecuencias;
- Prevenir cualquier acto contrario a la legislación vigente, incluyendo en particular la prevención de riesgos de fraude.

3.10. Gestión de su participación en concursos

Cuando participa en concursos, nos facilita una serie de datos. Estos Datos son esenciales para que usted participe y para que nosotros le otorguemos un premio.

Previo consentimiento expreso por su parte, podremos utilizar estos Datos para enviarle boletines informativos del Club Med (información sobre productos y ofertas comerciales) y contenidos personalizados.

3.11. Gestión de su participación en proyectos solidarios identificados por la Fundación Club Med

Recogemos Datos cuando usted decide donar a nuestras acciones a través de los "Fondos de la Fundación Club Med" que recogen donaciones financieras de nuestros Clientes dispuestos a apoyar los proyectos solidarios de esta organización. Estos datos serán necesarios para tener en cuenta su participación y permitirnos enviarle su recibo fiscal.

IV. ¿QUÉ COOKIES UTILIZA CLUB MED?

Club Med utiliza cookies y otras tecnologías de seguimiento en sus sitios web. Para obtener más información sobre cómo Club Med utiliza estas cookies y cómo configurarlas, consulte nuestra política sobre rastreadores a través del enlace "Cookies" en la parte inferior de nuestras páginas web.

V. ¿CUÁNTO TIEMPO CONSERVA CLUB MED SUS DATOS?

Por regla general, sus Datos sólo se conservan durante el tiempo necesario para llevar a cabo las operaciones para las que se recogieron los Datos, o durante el plazo necesario para cumplir con obligaciones legales, regulatorias o contractuales aplicables, así como para la defensa de eventuales responsabilidades derivadas del tratamiento de los datos personales o en materia de protección al consumidor.

Tenga en cuenta que al final de estos periodos, y tras la recepción de su solicitud de supresión, sus Datos podrán ser archivados para cumplir obligaciones legales, contables y fiscales.

Capítulo 2

VI. ¿CÓMO COMPARTE LOS DATOS CLUB MED?

Es posible que compartamos sus Datos con terceros, en particular:

- Nuestras entidades afiliadas para proporcionarle los servicios solicitados o actuar como procesadores de datos de acuerdo con las leyes aplicables;
- Nuestros socios comerciales y proveedores que procesan sus Datos como procesadores, cuando procesan sus Datos en nuestro nombre y de acuerdo con nuestras instrucciones, o como Controladores independientes, para los fines especificados en la Sección III. Tenemos especial cuidado en garantizar que estos terceros proporcionen las salvaguardias adecuadas para garantizar la protección y seguridad de sus Datos; y
- Autoridades públicas debidamente autorizadas, en particular en el contexto de procedimientos judiciales o solicitudes de presentación de Datos.

VII. ¿CUÁLES SON LAS JUSTIFICACIONES LEGALES PARA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS?

De conformidad con la legislación vigente, sus Datos serán tratados para las finalidades establecidas en el Apartado III, en base a las siguientes bases jurídicas:

- Su consentimiento previo y expreso para el tratamiento de sus Datos;
- Ejecutar un contrato con el interesado;
- La necesidad de cumplir con una obligación legal.

VIII. ¿CUÁLES SON SUS DERECHOS?

Usted Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como revocar su consentimiento para las finalidades no necesarias para la ejecución de la relación contractual, a través del correo electrónico dpo.br@clubmed.com. De considerar que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

IX. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

Podremos transferir sus Datos a países fuera del Perú únicamente para los fines indicados en esta Política. En caso de que el país al que se transfieren los Datos no cuente con un nivel de protección de datos personales adecuado, Club Med tomará las medidas necesarias a fin de que se respeten sus derechos, de conformidad con lo dispuesto en la Legislación Vigente.

X. SEGURIDAD DE LOS DATOS DE 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 el acceso seguro solo a las personas autorizadas para tratar los Datos.

Capítulo 3

XI. REVISIÓN DE POLÍTICAS

Es posible que Club Med modifique este Aviso en caso de que se produzca un cambio en las leyes aplicables o en los procesos internos de tratamiento de los Datos. Los cambios, si los hubiera, se publicarán en este Sitio o se comunicarán por correo electrónico. En caso de que Usted no esté de acuerdo con las modificaciones implementadas, podrá solicitar la eliminación de sus Datos, excepto de aquellos que sean necesarios para el cumplimiento de las obligaciones asumidas por Club Med o por terceros contratados a través de Club Med.