

Aviso de Privacidad – Club Med Chile

Club Med ("Club Med" o "Nosotros"), CUIT 30-59994215-3, con domicilio en Cerrito 1186, 4to piso, Buenos Aires Argentina, 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 de 26 de abril de 2016), y la Ley sobre Protección de La Vida Privada (Ley 19628) ("leyes vigentes").

El presente Aviso de Privacidad ("Aviso") está dirigido a todos los visitantes o usuarios que accedan o interactúen con el portal digital <https://www.clubmed.cl/> ("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.

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 o **[haga clic aquí](#)**.

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.

Dependiendo de la categoría de Datos, Club Med conserva los Datos durante los siguientes períodos:

- Los datos de los clientes potenciales se conservan durante un periodo máximo de cinco años a partir del último contacto iniciado con el Club Med;
- Los datos relativos a los clientes que se han suscrito a un paquete se conservan durante un periodo de 5 años tras la finalización de la relación contractual con el Club Med, que expira al finalizar el programa de fidelidad "Grand Members" (más información haciendo clic en el botón "Programa Grand Members" del sitio web del Club Med);
- Los datos bancarios se conservan hasta diez años después del pago del paquete y/o de los servicios;
- Los datos recogidos automáticamente a través de cookies, incluidos los datos de navegación, se conservan durante un período máximo de 13 meses;
- Los datos relativos a su participación en proyectos solidarios identificados por la Fundación Club Med se conservan durante un periodo de 3 años;
- Los datos relativos a los documentos de identidad que nos envíe al ejercer su derecho de acceso o rectificación se conservan durante un período máximo de 12 meses;
- Los datos relativos a una incidencia que haya motivado su inclusión en la lista de incidencias del Club Med se conservarán hasta que se resuelva la incidencia de pago o, en su defecto, durante un periodo de 5 años;
- Los datos que nos permitan tener en cuenta los derechos de oposición de los interesados se conservan durante un plazo máximo de 3 años desde el ejercicio de este derecho.
- Los datos relativos a las conversaciones de WhatsApp se conservan durante 1 año cuando se utilizan con fines estadísticos, de análisis de calidad y de seguimiento.
- Los datos relativos a las grabaciones de sus llamadas (previo consentimiento por su parte) y los datos relativos a la tramitación de sus reclamaciones se conservan durante un periodo de 1 año.

- También podemos suprimir sus Datos previa solicitud, siguiendo las instrucciones detalladas en el artículo 8.

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, además de conservar los datos porque en una eventualidad podamos necesitarlos para defendernos en un pleito o ejercer un derecho.

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?

8.1. Derecho a la información

Usted puede, previa acreditación de su identidad, solicitar información sobre sus Datos incluidos en la base de datos de Club Med, incluidos los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.

8.2. Derecho de rectificación

Tiene derecho a solicitar la rectificación de sus Datos cuando éstos sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos, y así se acredite, tendrá derecho a que se modifiquen.

8.3. Derecho de supresión

Usted podrá, además, exigir que se eliminen, en caso de que su almacenamiento carezca de fundamento legal, cuando estuvieren caducos, cuando haya proporcionado voluntariamente sus datos personales o ellos se usen para comunicaciones comerciales y no desee continuar figurando en el registro respectivo, sea de modo definitivo o temporal.

Para ejercer sus derechos, puede dirigir su solicitud por correo electrónico a: dpo.br@clubmed.com indicando en el título de su correo electrónico “Ejercicio de derechos” y adjuntando a su solicitud una copia de sus documentos de identidad. En caso de duda razonable sobre su identidad, podremos solicitarle la información adicional que sea necesaria para confirmar su identidad.

Si considera que no se han respetado sus derechos, puede presentar en cualquier momento una reclamación ante el DPO del Club Med enviando un correo electrónico a: dpo.br@clubmed.com.

IX. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

Podremos transferir sus Datos a países fuera de Chile únicamente para los fines indicados en esta Política.

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 a en caso de que se produzca un cambio en las leyes aplicables. Los cambios, si los hubiera, se publicarán en este Sitio o se comunicarán por correo electrónico.