# Política de Privacidad – Uso de datos personales

## Temas


Introducción
Qué datos personales recopilamos
Qué datos personales sensibles recopilamos
Qué hacemos con los datos personales
Divulgación de datos personales
Proveedores externos
Tus derechos
Cookies
Seguridad de los datos
Centro de preferencias
Información de contacto
Cambios en la política de privacidad


## Introducción

Este sitio web es operado por Gotogate International AB, que forma parte de Etraveli Group. Durante sus operaciones diarias, las empresas que forman parte de Etraveli Group manejan distintos datos personales, como nombres, correos electrónicos, direcciones y demás información relacionada con viajes. Por ello, creemos que la seguridad de los datos y el cumplimiento de las legislación en materia de protección de datos es muy importante. Esta política de privacidad explica cómo recopilamos, almacenamos, utilizamos y divulgamos los datos personales que obtenemos cuando utilizas este sitio web, y cómo protegemos la privacidad y la confidencialidad de tu información personal. Tu privacidad nos importa, por ello, sin importar si eres un usuario nuevo o has utilizado nuestros servicios con anterioridad, tómate el tiempo para conocer nuestras prácticas; y, si tienes alguna pregunta, contáctanos.

Etraveli Group AB, reg. n.° 556584-4684 (“nosotros” o “nuestro/a”) es el «controlador de datos» de tus datos personales; y, por lo tanto, es responsable de la legitimidad de lo que hacemos con ellos.

## Qué datos personales recopilamos

Por lo general, los datos personales que recopilamos se relacionan con la información que necesitamos para que puedas hacer tus reservas y arreglos de viaje. Por ejemplo, nombre y apellido, fecha de nacimiento,

teléfono y correo electrónico. Los únicos datos que debes suministrar obligatoriamente son los datos personales que necesitamos para brindarte los servicios de viaje reservados a través de nuestros sitios web. Según el tipo de servicios de viaje que utilices, también podemos recopilar tu número de viajero frecuente, requisitos nutricionales y problemas de salud (de haberlos), así como otros detalles relevantes para tus arreglos de viaje, o que requieran otros proveedores de turismo (por ejemplo, aerolíneas y hoteles). Esta lista no es exhaustiva. Si te comunicas para recibir ayuda, se recopilará la información suministrada durante la llamada. Como puedes observar más abajo, nuestras cookies también recopilan cierta información.

Si haces una reserva para otra persona a través de nuestro sitio web, solicitaremos datos personales sobre esa persona. En ese caso, confiamos en que le informes a esa persona nuestra política de privacidad.

## Qué datos personales sensibles recopilamos

En algunos casos, podemos manejar «categorías especiales de datos personales» que pueden considerarse sensibles. Por ejemplo, si (i) presentaste un certificado médico para utilizar una protección de cancelación o para obtener un reembolso de una aerolínea, (ii) si tienes una afección médica que afecte tu viaje y para la cual solicites asistencia o para la cual se necesite cierta divulgación, o (iii) si presentaste una solicitud que revela algún otro dato personal sensible.

Antes de manejar información personal sensible sobre ti, te pediremos autorización. Por ello, te solicitamos que utilices los formularios de contacto dedicados disponibles en nuestros sitios web para enviar información sensible. A través de estos formularios de contacto, podrás dar el consentimiento necesario conforme a las leyes aplicables en materia de protección de datos. Puedes retirar este consentimiento en cualquier momento. No manejaremos datos personales sensibles que no autorices a manejar, o que no nos hayas suministrado. Pocos integrantes de nuestro personal tendrán acceso a tus datos personales sensibles, los cuales se eliminarán una vez que se hayan procesado conforme a tu solicitud.

## Qué hacemos con los datos personales

Para poder manejar tus datos personales, las leyes aplicables en materia de protección de datos nos obligan a tener un «fundamento jurídico» para justificar cada uso de tus datos personales. Por este motivo, creamos la siguiente tabla para mostrar nuestros fundamentos jurídicos en cada uso.

| **Lo que hacemos (nuestro objetivo al manejar tus datos personales)** | **Nuestro fundamento jurídico** | **Tiempo de almacenamiento** |
|---|---|---|
| Realizar las reservas y los arreglos que nos solicita el usuario (reserva | Cumplimiento de nuestro contrato. Si has suministrado | Tres años a partir de la fecha de compra. El consentimiento para el |

| | | |
|---|---|---|
| de servicios turísticos para los cuales somos intermediarios, así como suministro de nuestros propios servicios). | datos personales sensibles, tu consentimiento es el fundamento jurídico. | uso de datos personales sensibles puede retirarse en cualquier momento. |
| Si optaste por crear una cuenta de usuario en nuestro sitio web, pondremos la cuenta a tu disposición. La cuenta incluye el acceso a la información sobre tus reservas y arreglos de viajes anteriores. También almacenaremos tu nombre de usuario y contraseña. | Cumplimiento de nuestro contrato. | Los datos de tu cuenta de usuario, así como la información personal relacionada con tus reservas y arreglos de viajes anteriores, se almacenarán hasta que decidas cancelar tu cuenta de usuario a través de nuestro sitio web. Sin embargo, si no iniciaste sesión en tu cuenta de usuario por más de 24 meses, eliminaremos la cuenta y la información incluida en ella, ya que no tenemos otro fundamento jurídico para almacenarla. |
| Si iniciaste un proceso de reserva, pero no completaste la compra, podemos enviarte un correo electrónico con un enlace al resultado de búsqueda, o a la reserva iniciada, según el punto del proceso en que se haya interrumpido la reserva en el sitio web. | Nuestro interés legítimo de realizar negocios y permitirte completar la compra sin necesidad de volver a completar toda la información. Si no deseas recibir este tipo de correos electrónicos, puedes optar por dejar de recibirlos en cualquier momento a través del correo electrónico recibido. | Veinticuatro (24) horas desde el momento en que se interrumpió el proceso de reserva. |
| Antes de que comiencen tus arreglos de viaje, te brindaremos información adicional y ofertas relacionadas con tu arreglo específico, por ejemplo, posibles complementos, como equipaje adicional y otra información útil | Nuestro interés legítimo por ofrecerte un viaje más conveniente, y permitirte encontrar fácilmente más información de importancia. | Hasta que comienzan los arreglos del viaje. Es posible que otros procesos similares continúen, |

| | | |
|---|---|---|
| para tu viaje. Parte de esta información se basa en el perfil creado a partir de la información suministrada durante el proceso de reserva (por ejemplo, la fecha o el destino del viaje, etc.). | Si no deseas recibir este tipo de información, puedes optar por dejar de recibirla en cualquier momento desde el correo electrónico recibido. | conforme a los fines descriptos más abajo. |
| Después de tu arreglo de viaje, es posible que te enviemos un boletín con recomendaciones sobre otros arreglos de viaje y otros productos y servicios turísticos que pueden interesarte. Algunas de estas recomendaciones se basan en el perfil creado a partir de tus opciones anteriores al reservar viajes y a tu comportamiento en relación con nuestros correos electrónicos. | Nuestro interés legítimo de realizar negocios y permitirte hacer arreglos de viaje de tu interés. Si no deseas recibir este tipo de correos electrónicos, puedes optar por dejar de recibirlos en cualquier momento desde el correo recibido o a través de nuestro sitio web. Además, antes de finalizar una compra, puedes optar por no recibir el boletín. | Dos años a partir de la fecha de compra. |
| Grabación de llamadas telefónicas para fines de control de calidad y para tus futuras solicitudes o consultas. | Nuestro interés legítimo por (i) mejorar nuestro servicio a través de la información interna, y cuando sea aplicable, (ii) resolver tus posibles solicitudes o reclamos. Si no deseas que se grabe la llamada telefónica, puedes indicarlo antes de que comience la grabación. | Tres meses a partir de la fecha de la llamada telefónica. Solo algunos integrantes de nuestro personal tendrán acceso a la grabación. |
| Uso de cookies para, por ejemplo, mejorar la usabilidad del sitio web, ofrecer una experiencia personalizada y recopilar | Nuestro interés legítimo por (i) mejorar nuestro sitio web, (ii) mostrarte ofertas de interés, y (iii) tener una oferta de servicios y un sitio web seguros. Si no deseas | Según el tipo de cookie. A continuación se incluye un detalle de |

| | | |
|---|---|---|
| estadísticas de uso. También utilizamos cookies de sesión para mejorar la seguridad de este sitio web. | que almacenemos cookies en tu computadora, puedes cambiar la configuración desde tu navegador en cualquier momento. | los tiempos de almacenamiento. |

Además de lo anterior, adoptamos las medidas diarias necesarias para las empresas que brindan servicios al consumidor, como medidas de contabilidad, facturación, cumplimiento de obligaciones contra el lavado de dinero y mantenimiento de la seguridad de nuestro sitio web. En la medida en que esto no sea establecido bajo las leyes aplicables, adoptamos estas medidas en base a nuestro interés legítimo. Asimismo, con el objetivo de mejorar nuestros sitios web y servicios a nivel general, es posible que analicemos el comportamiento de nuestros clientes. Sin embargo, este análisis utilizará datos grupales generalizados o anonimizados.

## Divulgación de datos personales

Solo compartiremos datos personales cuando sea necesario para los fines enumerados en la presente política de privacidad. Es decir, a otras compañías dentro de Etraveli Group, a autoridades gubernamentales o a nuestros socios comerciales de confianza. Por ejemplo, es posible que compartamos datos personales (incluidos datos personales sensibles, según corresponda) con socios comerciales como aerolíneas, proveedores de hoteles, compañías de seguro y Sistemas Globales de Distribución (Global Distribution Systems, GDS) para realizar arreglos y reservas de viajes.

Cada socio es responsable de su propio manejo de los datos personales una vez que los recibe, lo que significa que, si tienes alguna solicitud relacionada con los derechos conferidos bajo la legislación sobre privacidad de los datos aplicable, debes contactarte con el socio en cuestión. Recomendamos leer las políticas de privacidad respectivas de cada socio para conocer cómo manejan los datos personales.

También compartiremos tus datos personales con otras compañías («procesadores de datos») necesarias para brindar los servicios solicitados, por ejemplo, proveedores de servicio a cargo de nuestros centros de atención telefónica y nuestros otros proveedores que manejarán datos personales en el servicio que nos brindan (por ejemplo, almacenamiento externo).

Debido a la naturaleza global de la industria del turismo, los datos personales pueden ser procesados en diferentes lugares del mundo si las partes con las que los compartimos residen fuera de la Unión Europea o el Área Económica Europea. Para compartir datos personales fuera de estas áreas, se requiere cierto fundamento jurídico conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos. En el caso de los países considerados por la Comisión Europea como países con el nivel adecuado de protección de datos personales, esta consideración constituirá suficiente fundamento jurídico. Para los demás países, existen tres tipos principales de fundamento jurídico sobre los que podemos basarnos para compartir los datos. A saber:

1. que la transferencia sea necesaria para cumplir el contrato (por ejemplo, si has reservado un vuelo con una aerolínea que reside fuera de la Unión Europea o el Área Económica Europea);
2. que la transferencia se base en las cláusulas estándares sobre protección de datos para la transferencia de datos personales a países fuera de la Unión Europea o Área Económica Europea adoptadas por la Comisión Europea (se puede encontrar una copia de estas cláusulas en http://ec.europa.eu/justice/data-protection/international-transfers/transfer); y
3. el Escudo de Privacidad entre la UE y los EE. UU., en donde la transferencia se realiza a los Estados Unidos, y el destinatario está debidamente certificado.

## Proveedores externos

Nótese que nuestro sitio web contiene enlaces a otros sitios web y ofrece contenido de proveedores externos. Esta política de privacidad solo aplica a nuestro sitio web y a nuestros servicios. Cuando sigues enlaces a otros sitios web, o utilizas servicios y productos de terceros, debes leer sus políticas de privacidad. Además, si optas por contactarnos por redes sociales, esta política de privacidad no aplica a ningún dato personal que envíes como parte de este contacto. En este caso, te recomendamos que leas la política de privacidad de los proveedores de la red social en cuestión.

## Tus derechos

Según la legislación aplicable en materia de protección de datos, como «sujeto de datos» tienes ciertos derechos. A continuación incluimos una lista de tus derechos. Tus derechos:

1. **Derecho de acceso** – Tienes derecho a acceder a los datos personales que manejamos. También tienes derecho a recibir cierta información sobre lo que hacemos con los datos personales. Esta información se suministra en este documento.
2. **Derecho de rectificación** – En ciertas circunstancias, tienes derecho a corregir los datos personales sobre ti que sean incorrectos y a completar cualquier dato personal que estuviere incompleto. Nota que es posible que no podamos corregir los datos personales suministrados por ti incorrectamente, por ejemplo, por normas de aerolíneas, y es posible que esa corrección en particular implique un costo.
3. **Derecho de eliminación** – En ciertas circunstancias, tienes derecho a que se eliminen tus datos personales. Esto se denomina «derecho a ser olvidado».
4. **Derecho de restricción de procesamiento** – En ciertas circunstancias, tienes derecho a restringir el uso de tus datos personales.
5. **Derecho de portabilidad de datos** – Tienes derecho a que te enviemos tus datos personales (o a que tus datos personales se transfieran directamente a otro controlador de datos) en un formato estructurado, utilizado de manera frecuente y mecánicamente legible.

6. **Derecho a objetar** – Tienes derecho a objetar ciertos tipos de manejo de datos personales que realizamos. Esto aplica a todas nuestras actividades basadas en nuestro «interés legítimo».

Por último, también tienes derecho a presentar una denuncia frente a las autoridades de supervisión de protección de datos correspondientes.

## Cookies

Una cookie es un pequeño archivo de texto que se almacena en tu computadora. Algunas cookies solo se almacenan hasta que cierras tu navegador («cookies de sesión»), y otras se almacenan por períodos más largos («cookies permanentes»). Si no deseas que se almacenen cookies en tu computadora, puedes cambiar la configuración de tu navegador. Sin embargo, ten en cuenta que en algunos casos, como resultado, es posible que algunas funciones de nuestro sitio web no funcionen correctamente, y que cierto contenido no se vea de forma adecuada.

Este sitio web utiliza cookies por diferentes motivos, entre ellos, para ofrecer una experiencia de usuario personalizada, para mejorar la usabilidad de este sitio web y para recopilar estadísticas de uso. También utilizamos cookies de sesión para mejorar la seguridad de este sitio web.

En algunos casos, cuando utilizamos cookies, compartimos datos con terceros. Por ejemplo, utilizamos Google Analytics y Google AdWords, que son servicios que transmiten datos de tráfico de sitios web a los servidores de Google. Google Analytics no identifica usuarios individuales ni asocia tu dirección IP con ningún otro dato almacenado por Google. Utilizamos informes suministrados por Google para comprender mejor el tráfico de sitios web y el uso de páginas web, y así optimizar los anuncios que compramos a la red de publicidad de Google y otras. Google puede procesar los datos de la manera descrita en la Política de privacidad de Google y para los fines descritos más arriba. Si no deseas que Google Analytics recopile tus datos, puedes desactivar o rechazar la cookie, desactivar JavaScript o utilizar el servicio de cancelación suministrado por Google. Para que no se utilicen las funciones de publicidad de Google, utiliza este enlace.

Nuestro sitio web también utiliza Facebook pixel, que recopila datos grupales anonimizados que nos ayudan a optimizar la compra de anuncios en las diferentes plataformas de Facebook (incluida Instagram). Facebook recopila las id de usuarios, lo que le permite verificar si un usuario ha visitado un sitio dentro de Facebook pixel. No obstante, como anunciantes, en ningún caso podemos identificar el comportamiento de un usuario específico. Facebook y sus plataformas relacionadas se encuentran dentro de un ecosistema de publicidad cerrado, en donde sus usuarios pueden regular si aceptan que los anunciantes utilicen datos recopilados de sus sitios web para comprar anuncios en Facebook. Para ver y cambiar la configuración de publicidad en Facebook, usa este enlace.

Además, nuestro sitio web utiliza comandos de seguimiento de conversión y cookies de Microsoft Bing, TripAdvisor y TvSquared (puedes ver sus políticas de privacidad en los siguientes enlaces). Todos estos servicios recopilan estadísticas grupales que nos ayudan a optimizar la compra de anuncios. Como anunciantes, no podemos identificar a ningún usuario particular que utilice estos datos. Puedes desactivar el uso de cookies mediante la configuración de tu navegador.

Para ser transparentes, aquí resumimos las cookies utilizadas en este sitio web.
Para obtener más información sobre cookies, visita www.youronlinechoices.com.

## Seguridad de los datos

Para mantener la seguridad de los datos personales, implementamos una serie de medidas de seguridad técnicas y organizativas. Por ejemplo, mantenemos altos niveles de seguridad técnica en todos los sistemas (como trazabilidad, recuperación ante desastres, limitaciones de acceso, etc.). Además, adoptamos políticas para asegurar que nuestros empleados (quienes, por supuesto, están sujetos a obligaciones de confidencialidad) no utilicen datos personales cuando no es necesario. Estas políticas también definen nuestras normas para la contratación de proveedores o la incorporación de nuevos sistemas de TI dentro de nuestras operaciones.

## Centro de preferencias

Este es el enlace a su centro de preferencias personal.

## Cómo contactarnos

Si tienes alguna pregunta sobre la forma en que manejamos los datos personales o utilizamos cookies, o si deseas ejercer alguno de tus derechos bajo la legislación aplicable en materia de protección de datos, envíanos un correo electrónico a privacy@etraveligroup.com o utiliza esta información:

**Etraveli Group AB**
**Para: Privacy Manager**
P.O Box 1340
751 43 Uppsala
Suecia

## Cambios en la política de privacidad

Si cambiamos la forma en que manejamos los datos personales o utilizamos cookies, actualizaremos inmediatamente esta política de privacidad y la publicaremos en este sitio web.

Última actualización: 2018-05-21.