

# Política de Privacidad

El **Hotel Reserva Natural Atitlán** toma en serio la información personal de sus huéspedes y cumple con normas de seguridad de datos. En esta sección, se informa de qué forma, en qué situaciones y para qué fines serán recopilados sus datos personales y la información de su viaje/estadía.

## Datos personales e información de su viaje/estadía

Todos los datos personales y la información de viaje/estadía, proporcionados por las OTA's (Online Travel Agencies) o por VisaNet, el sistema de gestión de la propiedad y los recolectados directamente por nuestro establecimiento por cualquier canal de comunicación (email, whatsapp, personalmente, etc.), se almacenan de forma segura en nuestro servidor local. Sus datos personales y la información de viaje/estadía permanecerán en nuestros registros por un período de 2 años. Después de este período, esta será borrada de nuestro sistema de forma permanente.

## Uso de los datos de la tarjeta de crédito o débito

Los datos de tarjeta de crédito y/o débito también se recopilan y almacenan de forma segura en nuestro Sistema de gestión de propiedades y/o manualmente como garantía de su reserva y para los casos en que nos se presente el huésped (no-show) y son eliminados de forma permanente luego de un mes a partir de la fecha de salida del huésped.

Nuestros empleados no tienen, de ninguna forma y en ninguna circunstancia, acceso a datos de su tarjeta de crédito y/o débito. En caso de no-show, el encargado de reservaciones podrá realizar el cobro a la tarjeta de crédito / débito equivalente al precio de la noche en la unidad reservada.

## ¿Qué tipo de datos personales recopilamos?

### AL MOMENTO DE LA RESERVA:

- Información básica personal (nombre, apellidos y nacionalidad), datos de contacto (correo electrónico, teléfono), hora estimada de llegada (ETA), fecha de ingreso y salida, y cualquier otro dato relevante que nos proporcione la OTA o usted
- Sus datos de tarjeta de crédito/débito (en caso de que fueran entregados) para fines de garantía de la reserva
- Información sobre sus preferencias y solicitudes.

### A LA HORA DE REGISTRO (CHECK-IN):

- Nombres, apellidos, número de pasaporte + pasaporte/documento de identificación en físico (DPI/Cédula de Extranjería/Licencia de conducción) del cual se guardará copia, correo electrónico, número de teléfono, nacionalidad, sexo (hombre / mujer / otro), edad, ocupación.
- Información de viaje (al momento de registrarse)
- Destino anterior, siguiente destino.
- Sus fechas de llegada y salida.
- Sus preguntas/comentarios, durante o después de su estancia.
- Información sobre sus preferencias y solicitudes.

#### DURANTE SU ESTADÍA:

- Imágenes de nuestras cámaras de seguridad.
- Información sobre sus preferencias y solicitudes.

#### ¿Con qué fines se recopilan los datos personales?

Los datos personales pueden ser recopilados para los siguientes fines:

- Reserva de camas y habitaciones.
- Reserva de giras y/u otras actividades.
- El registro (check-in) y el pago.
- Solicitudes especiales y reclamos.
- Participación en campañas de mercadeo.
- Participación en encuestas de satisfacción del huésped
- Garantía de calidad de la estadía y mejora de nuestros servicios
- Propósitos estadísticos.

#### Transmisión de información desde y hacia terceros:

Sus datos personales pueden compartirse con lo siguiente:

- Operadores turísticos, agencias de viajes y otros (nombre, nacionalidad y número de habitación) sólo para reservas de excursiones o actividades.
- Proveedores de servicios médicos o jurídicos.
- WhosYourGuest, una plataforma virtual que agrupa hoteles y otros proveedores de servicios de alojamiento en todo el mundo. Los miembros de esta plataforma han acordado mantener una base de datos de información sobre los huéspedes para garantizar las mejores condiciones de seguridad, tranquilidad y respeto para nuestros clientes. Podemos compartir su información personal y de estadía con otros miembros de WhosYourGuest. Para obtener más información, visite [www.whosyourguest.com](http://www.whosyourguest.com) o solicite una copia de su Política de privacidad en nuestra recepción.

Su información personal, al momento de la reserva y durante toda su estadía, puede ser gestionada por el personal de recepción y de reservas sólo para fines propios de sus labores y responsabilidades. Tenga en cuenta que sus datos personales y/o información de contacto no serán proporcionados a otras personas o a terceras partes, excepto los mencionados anteriormente, sin su consentimiento y/o autorización previa, ya sea por correo electrónico, vía telefónica o de forma personal.

El equipo Hotel Reserva Natural Atitlán mantiene una base de datos de fotos y vídeos de la propiedad y de las actividades diarias de los huéspedes dentro de las instalaciones exteriores y/o durante las giras que ofrece. La mayor parte de este contenido es compartido de forma pública en las redes sociales y en nuestra página web, además que podrán también ser compartidos con nuestros terceros aliados en casos explicados anteriormente que incluyen fines legales, estadísticos y otros propios de dichos terceros. Si desea solicitar la eliminación de algún contenido por distintas razones, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Si tuviera alguna pregunta relacionada con nuestros Términos y Condiciones y/o Política de Privacidad, no dude en contactarnos por medio del correo [info@atitlanreserva.com](mailto:info@atitlanreserva.com)

# **Privacy Policy**

**Hotel Reserva Natural Atitlán** takes its guests personal information very seriously and complies with data security standards. In this section, we aim to inform you how and when your personal data and travel/stay information will be collected and the purposes for which they will be used.

## **Personal data and travel/stay information**

All personal data and travel/stay information, provided by OTA's (Online Travel Agencies), VisaNet. Property Management System and that is collected directly by our establishment through any communication channel (email, WhatsApp, personally, etc.), is securely stored in our local servers. Your personal data and travel/stay information will be held in our records for two years. After this period, it will be permanently deleted.

## **Use of Credit/Debit Card Information**

Credit/Debit card details are also collected and securely stored in our property management system and/or manually as a guarantee of your booking and for no-show purposes only and will be deleted after 1 month from the guest's check-out date.

Our employees do not have, in any way and under no circumstances, access to your credit and/or debit card information. In the event of No-Show, the person in charge of reservations can charge the credit or debit card for the amount of a night at the unit reserved.

## **What type of personal data do we collect?**

### **AT THE TIME OF BOOKING:**

- Basic Personal Information (full name and nationality), contact details (email, telephone), estimated time of arrival (ETA), check-in and check-out dates and any other relevant data that is given to us either by the OTA or by you
- Your credit/debit card number (in case they were given) for booking guarantee purposes.
- Information about your preferences and requests
- **AT THE TIME OF CHECK-IN:**
- First name, last name, passport number + physical Passport/ID document (DPI/Foreign Card ID/Driver's License) of which a copy will be saved, email, telephone number, nationality, sex (male/female/other), age, occupation.
- Travel Information (at the time of check-in)
- Previous destination, next destination.
- Your arrival and departure dates.
- Your questions/comments, during or following your stay.
- Information about your preferences and requests

### **DURING YOUR STAY:**

- Images from our security cameras.
- Information about your preferences and requests

## **For what purposes is your personal data collected?**

Personal data may be collected for the following purposes:

- Booking a bed/ room.
- Booking tours and/or other activities.
- Checking-in and paying.
- Requests and complaints.
- Participation in marketing campaigns
- Participation in guest satisfaction surveys
- Guarantee quality of stay to our guests and improvement of our services
- Statistical analysis/purposes

## **Transmission of information to and from third parties:**

Your personal data may be shared with the following:

- Tour operators, travel agencies and others (first name, nationality and room number) for tour booking purposes only.
- Medical or legal service providers.
- WhosYourGuest, a virtual platform that groups hotels and other lodging service providers around the world. Members of this platform have agreed to maintain a database of information about guests in order to ensure the best conditions of security, tranquility and respect for our customers. We may share your personal and stay information with other WhosYourGuest members. For more information, visit [www.whosyourguest.com](http://www.whosyourguest.com) or request a copy of their Privacy Policy at our reception.

Your personal information, at the time of booking and during your stay, can be accessed by the reception and reservations staff only for the purposes of their job and responsibilities.

Note that your name and/or contact information will never be disclosed to other guests or other third parties, except those mentioned above, without your previous consent and/or authorization, either via email, phone or personally.

The Hotel Reserva Natural Atitlán team keeps a database of photos and videos of the property and guests' daily activities taking place within the premises and/or during tours. Most of them are shared on Social Media and our website. In addition, they may also be shared with our allied third parties in cases explained above that include legal, statistical and other objectives of each of those third parties. If you would like any of them to be removed, feel free to contact us.

If you have any questions regarding our Terms & Conditions and/or Privacy Policy, do not hesitate to contact us at [info@atitlanreserva.com](mailto:info@atitlanreserva.com)