

# Política de privacidad

Última actualización: **septiembre 2021**

Sabemos cuán importante es defender tu privacidad y tus derechos en materia de protección de datos. Internet es un instrumento muy poderoso en materia de transmisión de datos personales, por lo cual, tanto nosotros como las demás compañías que forman parte de lastminute.com group ("Im group") nos comprometemos seriamente a respetar las leyes vigentes en materia de protección de los datos personales y su seguridad a fin de garantizar una navegación segura, controlada y confidencial para los usuarios y clientes que visitan y/o utilizan nuestro Sitio Web y/o nuestro Servicio de Comparación (tú en carácter de «Usuario») o bien, contratan o reservan nuestros servicios, descargan nuestra aplicación y/o nos dan su consentimiento para un fin específico (tú en carácter de «Cliente»).

Esta Política de privacidad describe cómo recogemos, utilizamos, procesamos y comunicamos tus datos personales cuando accedes a nuestro Sitio Web y servicios y los utilizas. Específicamente, se detalla lo siguiente:

- 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos?**
- 2. ¿Qué categorías de tus datos recojemos y utilizamos?**
- 3. ¿Por qué y cómo recojemos tus datos?**
- 4. ¿Quién ve, recibe y usa tus datos y dónde lo hace?**
- 5. ¿Por cuánto tiempo conservamos tus datos?**
- 6. ¿Cuáles son tus derechos en lo atinente a la protección de datos y cómo puedes ejercerlos?**
- 7. Información de contacto del responsable del tratamiento de datos**
- 8. Información de contacto de nuestro delegado de protección de datos**
- 9. Información acerca de las Cookies**
- 10. Aviso de privacidad para Facebook**
- 11. Actualización y versiones anteriores de esta política de privacidad**

Asimismo, este documento te indica cómo puedes ejercer Tus derechos (incluso el derecho de oponerte a alguna de nuestras prácticas respecto del tratamiento de datos). En la próxima sección encontrarás más información acerca de tus derechos y de cómo ejercerlos.

Los términos que no se encuentran definidos en esta Política de Privacidad (tales como «Servicio» o «Sitio Web») tienen el mismo significado dispuesto en las condiciones contractuales del servicio de la Sociedad.

- 1. ¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos?**

Cuando en esta Política de privacidad hablamos de la «Sociedad», «nosotros», «nuestro/a/os/as» o «Responsable del Tratamiento de Datos», nos referimos a:

BravoNext, S.A. una empresa suiza que forma parte de Im group y se encuentra inscrita en el registro mercantil de Ticino bajo el número CHE -115.704.228 con domicilio social en Vicolo de' Calvi 2 - CH-6830 Chiasso, Suiza, la cual se responsabiliza por el procesamiento de los datos personales de los Usuarios y/o Clientes en virtud de esta Política de Privacidad (en adelante, la «Sociedad», «nosotros», «nuestro/a/os/as» o «Responsable del Tratamiento de Datos»). Asimismo, te informamos que, únicamente a los efectos de cumplir con el Reglamento general de protección de datos - Reglamento (UE) 2016/679 (Art. 27), Bravonext ha designado como representante en la UE a Viaggiare SRL, una empresa italiana que pertenece al Im group, se encuentra inscrita en la Cámara de Comercio italiana en Milán bajo el número de identificación tributaria (IVA) IT04403760962 y tiene domicilio social en Via del Don 3, 20123, Milán, Italia.

Nosotros, como entidad ubicada en Suiza, estamos sujetos al cumplimiento de la normativa suiza en materia de protección de datos personales. Por tal motivo, nos comprometemos a cumplir con las obligaciones dispuestas en el Reglamento general de protección de datos - Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley federal suiza relativa a la protección de datos del 19 de junio de 1992. Asimismo, informamos a nuestros Usuarios y/o Clientes que la Decisión de la Comisión del 26 de julio de 2000 con arreglo a la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa al nivel de protección adecuado de los datos personales en Suiza declaró que Suiza y su normativa garantizaban un nivel adecuado de protección de conformidad con lo dispuesto en la Directiva 95/46/CE.

De conformidad con la Ley federal suiza relativa a la protección de datos, de 19 de junio de 1992 y con el Art. 45 de la Ley federal suiza sobre la supervisión de las compañías de seguros de 17 de diciembre de 2004 (“LSA”) informamos a nuestros Usuarios y/o Clientes de que sus datos personales son tratados y conservados por parte de la Sociedad en las modalidades y finalidades que se detallan a continuación, de conformidad con la LPD y la LSA.

## **2. ¿Qué categorías de tus datos recojemos y utilizamos?**

Cuando visitas el Sitio Web y usas nuestro Servicio de Comparación (como «Usuario») o bien, compras o te registras a nuestros servicios (como «Cliente») recogemos las siguientes categorías de datos personales:

### **2.1. Datos personales provistos por ti**

- Se trata de los datos personales que nos facilitas, entre otras cosas cuando registras una cuenta, te suscribes a comunicaciones de marketing, utilizas nuestros servicios, descargas nuestra aplicación, incluso la información que ingresas en nuestra plataforma de reservas y en tus comentarios, reseñas o mensajes enviados telefónicamente a nuestro Servicio de Atención al Cliente o bien, mediante el Chat en Vivo o las redes sociales.
- Mas específicamente:
- Cuando haces una reserva con nosotros, puedes facilitarnos información tal como:
- Información de pasajeros, detalles del pasaporte, detalles de contacto, detalles del medio de pago (es decir, tarjeta de crédito, domicilio de facturación, información de la cuenta), fecha de nacimiento, etc.
- Información acerca de tus compras, incluso las reservas que has hecho, y cuándo y dónde las has hecho y cómo las has pagado.
- Las categorías especiales de datos personales, por ejemplo, información médica y solicitudes por alimentación especial o discapacidad, así como también información acerca de tu salud o bien, información que revela preferencias religiosas, filosóficas o sexuales que nos podrías brindar voluntariamente al hacer una reserva seleccionando la casilla «necesidad de transporte especial» y completando el campo vacío o bien, por cualquier otro medio, ya sea por teléfono al Servicio Atención al Cliente o mediante el Chat en Vivo o en cualquier momento mientras haces una reserva. Utilizaremos las categorías especiales de datos personales

única y estrictamente en la medida de lo necesario para satisfacer tu solicitud. En caso de que debamos procesar estos datos, lo haremos únicamente con tu consentimiento expreso de conformidad con las disposiciones del Artículo 6.1.a) y 9.2 del Reglamento general de protección de datos o según lo permita la ley.

- Cuando te contactas con nosotros o bien, nosotros nos contactamos contigo mediante el Chat en Vivo, el Servicio de Atención al Cliente por correo electrónico, correo postal y/o teléfono o mediante las redes sociales podemos recoger la siguiente información: datos personales que nos facilitas cuando te comunicas con nosotros, incluso nombre, nombre de usuario, número de teléfono, correo electrónico.
- Cuando participas en encuestas o cuestionarios acerca de nuestros servicios puedes facilitarnos tus datos de contacto, tus observaciones y comentarios a las encuestas y cuestionarios de clientes.
- Cuando te inscribes a los servicios de marketing personalizado según lo dispuesto en el apartado 3-F de esta política de privacidad puedes facilitarnos lo siguiente: Tus datos personales, información acerca de tus compras, incluso qué has reservado, información acerca de cuándo haces clic en nuestras publicidades, cómo accedes al Sitio Web, incluso tu dirección IP, identificadores en línea y detalles del navegador. Asimismo, puedes facilitarnos información acerca de tus reservas, tus hábitos de navegación o tus intereses personales. Cabe destacar que parte de esta información podría recabarse en forma automática según el apartado 2.2.
- Cuando abres una cuenta en el Área Personal o cuando usas tu Cuenta podrías facilitarnos la siguiente información: datos personales tales como nombre, apellido, correo electrónico, número de teléfono, foto de perfil e información de inicio de sesión, tales como tu correo electrónico y la contraseña que has elegido. Por favor, remítete al apartado 2.3 de esta Política de Privacidad si deseas inscribirte o acceder a los servicios del Área Personal con tus credenciales de las redes sociales. Cabe destacar que cuando ingresas a tu cuenta personal, permaneces con la sesión abierta en la página del Área Personal por un período de sesenta días o hasta que decidas cerrar la sesión. La entidad que presta este servicio en todos los Sitios Web del Im group es BravoNext, S.A., una empresa suiza perteneciente a Im group, inscrita en el registro mercantil de Ticino con número de registro CHE-115.704.228 y domicilio social en Vicolo de' Calvi 2, 6830, Chiasso, Suiza. Antes de completar el proceso de registro, debes confirmar que has leído y aceptas la Política de Privacidad y los Términos y Condiciones de BravoNext S.A. para este servicio.
- Cuando descargas y usas nuestra aplicación: No recogemos tus datos personales directamente. No obstante, por favor ten en cuenta que se comparte cierta información con Facebook. (apartado 11.2 de esta Política de Privacidad). Al instalar nuestra aplicación confirmas que has leído y aceptas la Política de Privacidad y los Términos y Condiciones de la aplicación.
- Cuando aceptas participar de promociones, competencias, concursos puedes facilitarnos la siguiente información: tus datos personales, incluso domicilio, dirección de correo electrónico o número de teléfono o bien, toda otra información que pudiera ser necesaria para participar en cada caso. Te informaremos acerca de la política de privacidad para promociones, competencias o concursos específicos apenas comiencen las promociones.
- Cuando prestas tu consentimiento para suscribirte a nuestras comunicaciones de marketing mediante WhatsApp, puedes facilitarnos la siguiente información: tu nombre y tu número de teléfono. Antes de suscribirte a las comunicaciones de marketing mediante WhatsApp debes leer y aceptar la política de privacidad específica para comunicaciones mediante WhatsApp.
- Datos personales de otras personas provistos por ti: Si deseas ingresar datos personales de un tercero, por ejemplo si haces una reserva en su nombre, debes informarlos únicamente con su consentimiento y luego de que hayan tenido acceso a esta Política de privacidad. Cuando ingresas datos de otras personas declaras contar con su consentimiento.
- Datos personales de niños: Cabe destacar que podríamos recoger y utilizar información de niños solo si ésta ha sido provista por sus padres o tutores o con su consentimiento. Si tomáramos conocimiento de haber procesado información de un niño sin el consentimiento válido de un padre o tutor, nos reservamos el derecho de eliminarla.

Cuando se solicita la provisión de dichos datos personales se trata de información necesaria para el efectivo cumplimiento del contrato celebrado con nosotros y para que podamos cumplir con nuestras obligaciones

legales, excepto el consentimiento constituye la base legítima para tratar la información en cuestión y/o nuestro interés legítimo. Sin ellos, podríamos vernos imposibilitados de prestarte todos los servicios solicitados.

Es importante que todos los datos personales que nos facilites sean veraces y correctos. Por ejemplo, a modo meramente enunciativo, asegurarte de que contemos con tus datos de contacto correctos (incluso el correo electrónico) en todo momento.

## **2.2. Datos personales recogidos automáticamente desde nuestro Sitio Web, por teléfono, mediante comunicaciones enviadas por nosotros y/o a partir de terceros.**

- Recogemos información acerca de tus visitas y uso del Sitio Web, como por ejemplo información acerca del dispositivo y el navegador que utilizas, tu dirección IP o nombres de dominio de los ordenadores que se conectan a los Sitios Web, las direcciones de URI (Uniform Resource Identifier) de las solicitudes realizadas, el horario de la solicitud, el método utilizado para enviar la solicitud al servidor, la dimensión del archivo obtenido como respuesta, el código numérico indicando el estado de la respuesta dada por el servidor (correcta, error, etc.) y otros parámetros relativos al sistema operativo y al ambiente informático utilizado, la fecha y hora de tu visita y su duración, la fuente de referencia y las rutas de navegación de tu visita y tus interacciones con el Sitio Web, incluso los Servicios y las ofertas que te interesan. Cabe destacar que podríamos asociar esta información a tu cuenta.

Consulta la sección sobre Cookies de esta Política de privacidad ([9. Información acerca de las Cookies](#)) para saber más del por qué recogemos y utilizamos esta información. Por favor, ten en cuenta que tus datos personales podrían vincularse a Cookies para, por ejemplo, poder guardar tus búsquedas de viajes en tu Cuenta Personal cuando ingresas al servicio y/o recoger información acerca de cómo usas nuestros productos y servicios.

- Podríamos grabar o monitorear las llamadas desde y hacia nuestro Servicio Atención al Cliente por motivos contractuales, de control de la calidad, analíticos, de capacitación de personal y/o para protegernos en caso de conflicto judicial. Todos tus datos personales que nos brindas durante la llamada se tratarán de conformidad con esta Política de Privacidad.
- Podríamos utilizar esta metodología también para comprender cómo te relacionas con el material que te enviamos, tales como correos electrónicos, incluso qué acciones realizas como, por ejemplo, si haces clic en algún enlace y la duración y la frecuencia de tu interacción con nuestros correos electrónicos.
- En la medida permitida por la normativa vigente, recibimos información adicional acerca de ti, como por ejemplo información sobre detección de fraudes y advertencias de los proveedores de servicios accesorios y/o socios en respuesta a nuestras actividades tendientes a la prevención de fraudes.

## **2.3. Otras fuentes de datos personales: Inicio de sesión en Facebook, Google y Apple cuando te registras y/o usas tu cuenta en el Área Personal**

Puedes registrarte y acceder al Área Personal mediante nuestro sistema de inicio de sesión o bien, puedes optar por vincular, conectar o iniciar sesión en tu Área Personal mediante un servicio accesorio (por ejemplo, Facebook, Google o Apple), el cual puede enviarnos datos tales como tu información de registro y de perfil (es decir, nombre de usuario, ID del usuario asociado con tu cuenta en las redes sociales, foto, correo electrónico) y toda la demás información que hayas permitido a la red social correspondiente compartir con terceros. Los datos que recibimos dependen de tu configuración de privacidad en las redes sociales correspondientes y en estos terceros. Debes siempre revisar y, si es necesario, ajustar tus configuraciones de privacidad en los sitios Web y servicios de terceros antes de vincularlos o conectarlos con nuestro Sitio Web.

Ten en cuenta también que al utilizar el servicio proporcionado por terceros, la información podría ser transferida, transmitida o almacenada y procesada por dichos terceros en Estados Unidos o países fuera de la Unión Europea, de acuerdo con las políticas de privacidad indicadas más abajo. En consecuencia, determinados

programas nacionales extracomunitarios pueden permitir que las autoridades públicas tengan acceso a tus datos por razones de seguridad.

En particular:

### **Inicio de sesión con Facebook**

- Cuando decides registrarte y/o iniciar sesión con Facebook para acceder a nuestras plataformas de servicios en nuestro Sitio Web, ya sea cuando te inscribes o luego de hacerlo, debes aceptar compartir con nosotros tu nombre, correo electrónico, foto de perfil e ID del usuario asociados con tu cuenta en las redes sociales. Asimismo, registraremos que has ingresado mediante Facebook.

Podríamos enviar información acerca de tu actividad en nuestro Sitio Web a Facebook si tienes una cuenta con ellos y optas por usarla para registrarte con nosotros.

Esta plataforma de redes sociales puede recibir información, tales como tu dirección IP y la URL del navegador.

Para más información acerca de cómo Facebook recoge y usa la información, sobre tus derechos al respecto y sobre cómo proteger tu privacidad, consulta la política de privacidad de Facebook en <https://www.facebook.com/policy.php>

### **Inicio de sesión con Google**

- Cuando inicias sesión mediante Google para acceder a nuestras plataformas o servicios, aceptas compartir tu correo electrónico y tu foto de perfil con nosotros. Asimismo, registraremos que has ingresado mediante Google.

La plataforma de Google podría recibir información, tales como tu dirección IP y la URL del navegador.

Para más información acerca de tus derechos al respecto y cómo proteger tu privacidad, consulta la política de privacidad de Google en <https://policies.google.com/privacy>

### **Inicio de sesión con Apple**

- Cuando inicias sesión con Apple para acceder a nuestras plataformas o servicios, aceptas compartir tu nombre, apellidos, correo electrónico y ID de Apple con nosotros. Asimismo, registraremos que has accedido a través de Apple.

La plataforma de Apple podrá recibir información, como tu dirección IP y la URL del navegador.

Para más información sobre tus derechos en este tema y cómo proteger tu privacidad, por favor, revisa la política de privacidad de Apple: <https://support.apple.com/en-us/HT208650>

## **3. ¿Por qué recogemos tus datos?**

En términos generales, utilizamos tus datos personales para prestarte los servicios que solicitas, procesar pagos, brindarte servicios de atención al cliente, enviarte información comercial y promocional, informarte acerca de cambios importantes en nuestro Sitio Web y hacerte llegar el contenido y las publicidades que consideramos que podrían interesarte. Mas específicamente:

## **¿Por qué?**

**A.** Para crear y mantener la relación contractual establecida para proporcionar el producto o servicio (el “Servicio”) solicitado en cada etapa y a través de cualquier posible integración y modificación, o para actuar a petición del Usuario o Cliente en relación con las medidas precontractuales (por ejemplo, para facilitar la reserva y recibir pagos, para responder a dudas y preocupaciones del Usuario o Cliente, y para gestionar la cuenta). La información relacionada con nuestra prestación del servicio o para proporcionar al Usuario o Cliente aclaraciones o asistencia, se puede facilitar por correo electrónico, teléfono, SMS, llamadas grabadas u otros medios similares.

Si el Usuario o Cliente nos llama y no logra comunicarse con nosotros, o si la llamada en curso se interrumpe, le devolveremos la llamada a su número de teléfono, con el fin de responder a sus consultas.

Finalmente, para acceder al Servicio de Atención al Cliente y recibir y obtener asistencia de forma oportuna y eficiente, se pedirá al cliente que introduzca el código identificativo de su reserva (el denominado «ID de reserva»). Cuando el cliente se ponga en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente utilizando el mismo número de teléfono introducido en el momento de la reserva, el ID de la reserva se reconocerá automáticamente.

## **¿Con qué base jurídica?**

Para cumplir un contrato o para la ejecución de medidas relacionadas con un contrato (es decir, para proporcionar los productos o servicios solicitados o para proporcionarle al Usuario o Cliente aclaraciones o asistencia), así como para satisfacer nuestro interés legítimo y el de nuestros Clientes (prestar y recibir un servicio de asistencia inmediato y eficiente).

## **¿Por qué?**

**B.** En la medida permitida por ley, para solicitar tu participación oportunamente en las encuestas que hacemos por correo electrónico, teléfono, SMS, llamados grabados u otras tecnologías similares, de manera tal de que puedas compartir con nosotros tu experiencia como destinatario del Servicio. Usaremos tus observaciones para desarrollar y mejorar nuestros servicios. Luego de analizar tus observaciones, podríamos considerar necesario contactarte para ofrecerte una respuesta a tu encuesta. Si no deseas recibir nuestras encuestas nos lo puedes informar por escrito en cualquier momento a [privacy.es@lastminute.com](mailto:privacy.es@lastminute.com). Por favor, ten en cuenta que tu participación en las encuestas es voluntaria y tu decisión de no participar no traerá aparejada ninguna consecuencia.

## **¿Con qué base jurídica?**

Para perseguir nuestro interés legítimo (es decir, para gestionar y mejorar nuestros productos, servicios y operaciones diarias) o cuando el Usuario o Cliente dé su consentimiento, si así lo exigen las leyes locales aplicables.

## **¿Por qué?**

**C.** Para observar los requisitos legales, normativos y de cumplimiento y responder a las solicitudes del gobierno u organismos de seguridad que llevan adelante una investigación.

### **¿Con qué base jurídica?**

Para cumplir con la ley (es decir, para compartir datos personales con las autoridades regulatorias)

### **¿Por qué?**

**D.** Para llevar a cabo análisis estadísticos colectivos y anónimos a los efectos de ver cómo se usan nuestro Sitio Web y nuestros productos y servicios, y medir el éxito de nuestros negocios.

### **¿Con qué base jurídica?**

Para perseguir nuestro interés legítimo (es decir, mejorar nuestro Sitio Web, sus funcionalidades y nuestros productos y servicios)

### **¿Por qué?**

**E.** Para enviarte (cuando así lo permita la ley, excepto que hayas expresado tu desacuerdo) material promocional mediante correo electrónico o bien, en la medida permitida por ley, otra comunicación electrónica equivalente relativa a productos y servicios similares a los que ya has comprado y ofrecemos en nuestro Sitio Web. En algunas ocasiones, podríamos enviarte una versión personalizada de los materiales de promoción mencionados previamente.

### **¿Con qué base jurídica?**

Soft Opt-in (consentimiento temporario)/Para perseguir nuestro interés legítimo (es decir, marketing)

### **¿Por qué?**

### **F. Para enviarte comunicaciones de marketing personalizadas y a tu medida**

Sin perjuicio de lo previsto en el anterior apartado E, y solamente con tu consentimiento previo, para enviarte a través de correo electrónico, teléfono, correo postal, Whatsapp, SMS o mediante nuestro Sitio Web o el de terceros (es decir, mediante publicidades o Web Push Notifications) las mejores ofertas sobre productos y servicios que pensamos que te podrían interesar porque coinciden con tus intereses. Si ya nos has dado tu consentimiento para actividades de creación de tu perfil a través de cookies de marketing u otros medios, podríamos enviarte comunicaciones personalizadas. Los servicios u ofertas individualizados pueden estar relacionados con los siguientes sectores (en ningún caso compartiremos tu dirección de correo electrónico con terceros): turístico, tiempo libre, ocio, alta tecnología, moda, decoración, bienes de consumo, alimentación y bebidas, finanzas, bancos, seguros, energía, medio ambiente, comunicación, medios de comunicación de masas, sector inmobiliario, sector farmacéutico, ropa y textil, educación y formación, publicaciones y editoriales, Tecnologías de la Información y la Comunicación, venta al por menor, deporte, telecomunicaciones y servicios en general.

A estos efectos podríamos:

- analizar tus datos personales para crear un perfil con tus intereses y preferencias de manera tal de personalizar nuestras comunicaciones para que sean oportunas y pertinentes para ti.
- combinar la información que nos facilitas mediante cookies u otras técnicas de seguimineto con la información relativa a tus compras
- analizar la información relativa a cómo te relacionas con el material que te enviamos, tales como datos acerca de cuándo abres los correos electrónicos o bien, si has visto o interactuado con una publicidad, registrar la cantidad de veces que has visto cada publicidad a los efectos de no mostrártela con demasiada frecuencia, etc.
- compartir temporariamente una versión encriptada de tu dirección de correo electrónico con ciertos socios específicos que podrían combinar esta información con otras formas de identificadores en línea u otros datos personales para presentarte nuestras ofertas en dispositivos o canales múltiples, por ejemplo en las redes sociales (Facebook, Pinterest, Instagram, Twitter).
- usar un sistema de toma de decisiones automatizado para segmentar y clasificar las ofertas de productos según tus exigencias y necesidades. Esto nos permite gestionar nuestros recursos de manera más precisa, eficaz y eficiente y, asimismo, reducir el riesgo de que alguien reciba información que considere inapropiada o irrelevante. No obstante, en cualquier momento puedes solicitar el proceso de toma de decisiones manual, expresar tus opiniones o impugnar una decisión que se base únicamente en el tratamiento automatizado, incluso la elaboración de perfiles, en caso de que dicha decisión pudiera producir efectos jurídicos o afectarte significativamente de modo similar. Para más información puedes comunicarte con nuestros Delegados de Protección de Datos cuyos datos de contacto figuran en esta Política de Privacidad.

#### **¿Con qué base jurídica?**

Donde nos das tu consentimiento (al hacer clic en la casilla correspondiente o al introducir tu correo electrónico en el campo indicado para recibir comunicaciones personalizadas sobre nosotros y terceros seleccionados).

#### **¿Por qué?**

**G.** Para compartir tus datos con BravoNext S.A., a fin de que recoja y compile la información pertinente a tus reservas a partir del Responsable del Tratamiento de Datos con quien has celebrado el contrato en cuestión, autorizando así a la empresa a compartir esta información con BravoNext S.A. Esto facilitará la búsqueda y la localización de las reservas que has hecho con cualquiera de las empresas de Im group en cualquiera de nuestros Sitios Web, mediante nuestra aplicación o bien, como usuario en el Área Personal.

#### **¿Con qué base jurídica?**

Para formalizar un contrato cuando te registras o inicias sesión en la aplicación o el Área Personal de BravoNext S.A. mediante el Sitio Web o la aplicación.

#### **¿Por qué?**

**H.** Para garantizar la seguridad de nuestros Sitio Web y sistemas y evitar y detectar fraudes, incidentes de seguridad y otros delitos.

#### **¿Con qué base jurídica?**

Para perseguir nuestro interés legítimo (es decir, mejorar la seguridad de nuestro Sitio Web)

### **¿Por qué?**

I. Para verificar el cumplimiento de nuestros términos y condiciones y la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

### **¿Con qué base jurídica?**

Para perseguir nuestro interés legítimo (es decir, cumplir con nuestros términos y condiciones, proteger nuestros derechos en caso de controversia o reclamo)

### **¿Por qué?**

J. Para personalizar a tu medida las comunicaciones de marketing y promociones en línea que te ofrecemos según la información acerca de cómo utilizas nuestro Sitio Web, nuestros productos y servicios y otros sitios recogidas mediante las Cookies (por favor, consulta la sección acerca de las Cookies de esta Política de privacidad para más detalle).

### **¿Con qué base jurídica?**

Cuando das tu consentimiento (es decir, mediante el anuncio del uso de Cookies o las configuraciones de tu navegador)

### **¿Por qué?**

K. Si la legislación aplicable lo permite, o lo exige, previo consentimiento, podemos grabar y supervisar las llamadas a y desde nuestro Servicio de Atención al Cliente por razones contractuales (incluso para documentar cambios o solicitudes de cambios en el contrato), con el fin de controlar la calidad del servicio ofrecido, realizar análisis y formar al personal.

En caso de contacto telefónico con nuestro Servicio de Atención al Cliente, antes de ser contactado por uno de nuestros operadores, se solicitará al usuario o cliente su consentimiento explícito para la grabación, de acuerdo con las instrucciones que se proporcionan en la propia llamada. En caso de que el usuario o cliente no otorgue el consentimiento mencionado anteriormente para la grabación, nuestros operadores seguirán ofreciéndole asistencia, pero no se grabará la llamada.

### **¿Con qué base jurídica?**

Para satisfacer nuestros intereses legítimos (es decir, para mejorar nuestro Servicio de Atención al Cliente) o cuando el Usuario o Cliente dé su consentimiento, si así lo exigen las leyes locales aplicables.

En los casos en que nos basamos en nuestro interés legítimo para tratar tus datos personales, realizamos una evaluación a los efectos de asegurarnos de que nuestro interés en el uso de tus datos sea legítimo y no prevalezca por encima de tus derechos fundamentales de privacidad («test de ponderación»). Puedes solicitar

más información acerca del test de ponderación a nuestro Delegado de Protección de Datos: [dpo.es@lastminutegroup.com](mailto:dpo.es@lastminutegroup.com).

#### **4. ¿Quién ve, recibe y usa tus datos y dónde lo hace?**

##### **4.1. Categorías de destinatarios de los datos**

Compartimos tus datos personales, con las finalidades descritas en la presente Política de privacidad, con las siguientes categorías de destinatarios:

- Nuestros empleados y/o colaboradores autorizados que prestan servicios de asistencia y consultoría en las áreas de administración, producto, asesoría jurídica, Servicio Atención al Cliente y sistemas informáticos, así como los encargados del mantenimiento de nuestra red y los equipos de hardware y software.
- Compañías aéreas, hoteles, compañías de alquileres de coches, compañías de seguros, agencias de viajes, así como también cualquier otro sujeto a quien sea necesario comunicar tus datos personales para que recibas el servicio solicitado, el cual actuará en carácter de responsable del tratamiento de datos autónomos. Debe tenerse en cuenta que las compañías aéreas están obligadas, por nuevas normas introducidas en los Estados Unidos de América y en otros estados, a permitir a las autoridades aduaneras y fronterizas el acceso a los datos personales de los pasajeros de sus vuelos. Por tanto, en algunos casos, podríamos comunicar los datos recogidos sobre los pasajeros incluidos en la reserva a las autoridades competentes de los países incluidos en el itinerario de viaje del Cliente si así lo requiriese la normativa aplicable.
- Nuestros proveedores de servicios accesorios (incluso otras entidades de Im group), los cuales procesarán tus datos personales en nuestro nombre y bajo nuestras instrucciones a los efectos dispuestos anteriormente en su carácter de encargados del tratamiento de datos, tales como los prestadores de servicios de tecnología informática y alojamiento web, servicio telefónico de atención al cliente, servicios de análisis y administración, etc.
- Proveedores de servicios de pago y entidades financieras (por ejemplo, para evitar contracargos, detectar fraudes y prevenir) que actúan como responsables del tratamiento de datos autónomos.
- Nuestros socios comerciales, que consisten en plataformas de redes sociales, cuando así lo solicitas expresamente (es decir, cuando compartes información generada desde nuestro Sitio Web en dichas plataformas), cuando usas los medios de autenticación de las redes sociales o descargas nuestra aplicación, a partir de lo cual aceptas nuestra política de privacidad o las plataformas con las cuales podemos compartir información acerca de tu actividad en línea con dichos socios, incluso cuando no te encuentras conectado a la plataforma de redes sociales en cuestión, o bien; cuando estos socios comerciales que nos facilitan ciertas funcionalidades nos solicitan información acerca de las especificaciones del dispositivo en el cual se ha instalado la aplicación, lo cual están facultados a hacer. La información que compartes estará sujeta a las disposiciones de la política de privacidad de las redes sociales. Para más información, puedes consultar el apartado 2.3 de esta Política de Privacidad.
- Las autoridades competentes cuando así nos lo exigen en cumplimiento de la normativa vigente.
- Las autoridades competentes y los organismos de seguridad cuando resulta necesario a fin de que podamos hacer cumplir nuestros términos de uso y proteger y defender nuestros derechos y nuestro patrimonio o bien, los derechos y el patrimonio de algún tercero.
- Terceros que reciben estos datos (por ejemplo, consultoras comerciales, profesionales que prestan servicios de auditoría legal o evalúan el valor y las capacidades del negocio) cuando la necesitan con relación a una venta de nuestra empresa o sus bienes (en cuyo caso tus datos se darán a conocer a nuestros asesores y a los de todo potencial adquirente y, luego, a los nuevos propietarios).

La lista de los sujetos a los que pueden comunicarse tus datos personales está disponible en nuestro domicilio social y puede solicitarse por escrito a [privacy.es@lastminutegroup.com](mailto:privacy.es@lastminutegroup.com).

## 4.2. Transmisión internacional de tus datos

Los datos personales de los Usuarios y/o Clientes se procesan en el domicilio social del Responsable del Tratamiento de Datos (remitirse al punto 1) en los servidores de Im group y en las oficinas de otras entidades a las cuales podrían facilitarse los datos para la prestación de los servicios solicitados al Responsable del Tratamiento de Datos en cuestión.

Dado que somos una agencia de viajes internacional, también transmitimos tus datos personales a:

- países que no pertenecen al Espacio Económico Europeo (EEE) pero tienen un nivel de protección de datos adecuado, tales como Suiza, de conformidad con las «Decisiones de Adecuación» de la Comisión Europea que reconocen que algunos países cuentan con la protección adecuada;
- países que no pertenecen al Espacio Económico Europeo (EEE) donde las leyes de protección de datos pueden ser más laxas que las de los países del EEE. Esto ocurre cuando:
  - comunicamos tus datos a responsables del tratamiento de datos autónomos, tales como compañías aéreas, hoteles, compañías de alquileres de coches, agencias de viajes, etc. que podrían procesar tus datos fuera del EEE para que recibas los servicios solicitados.
  - comunicamos tus datos a nuestros proveedores de servicios que actúan como encargados del tratamiento de datos en nuestro nombre y podrían estar ubicados en un país fuera del EEE, por ejemplo Albania, India, Marruecos, el Reino Unido y Túnez. Cuando se transmiten datos de esta manera, nos aseguramos de sea de conformidad con esta Política de privacidad y las cláusulas contractuales estándar aprobadas por la Comisión Europea que garantizan una protección adecuada de los interesados. Nuestros proveedores, que actúan en carácter de encargados del tratamiento de datos, podrían, entre otras cosas, brindarte el servicio solicitado, procesar tus detalles de pago, ofrecer servicios de marketing y promociones en nuestro nombre y brindarte servicios de atención mediante contacto electrónico o telefónico.

Si deseas obtener más información acerca de las protecciones que implementamos, puedes escribirnos a [privacy.es@lastminutegroup.com](mailto:privacy.es@lastminutegroup.com).

## 5. ¿Por cuánto tiempo conservamos tus datos?

Conservamos tus datos personales durante el tiempo necesario a los efectos de lograr los objetivos y llevar a cabo las actividades pertinentes según lo dispuesto en esta Política de privacidad o bien, según te ha sido informado o en la medida permitida por la legislación vigente. Aquí hay más información relativa al periodo de retención:

### REGISTROS DE CLIENTES

#### Documento

Registros de reservas (nombre, dirección, información de contacto, PNR, ID Booking (número de la reserva), fecha de nacimiento, número o documento de identidad, fecha de emisión, fecha de vencimiento,

país de emisión, tipología), entre ellos:

- Información del producto

- Registros de los contactos de los clientes relativos a la sección del Agente (es decir, Notas/Eventos en el BackOffice),
- Datos de compra
- Sección de Servicios especiales en la página de compra

**Periodo de conservación**

10 años

**Fecha de inicio**

Desde la fecha de compra

---

**Documento**

Información acerca de la cuenta (ver Área Personal) - **Periodo de conservación** - 10 años - Desde la fecha de la última interacción:

- Usuario, contraseña
- Inicio de sesión social
- Datos de compra - **Periodo de conservación** - 3 años - Desde la fecha de compra

---

**Documento**

Correos electrónicos del servicio de atención al cliente (confirmación, cambio de horario/cancelación, presupuesto, presupuestos de sanciones, recordatorio de pago, opción de reembolso, bono descuento/pago, comunicaciones masivas), incluso solicitudes/ reclamaciones del cliente mediante correo electrónico

**Periodo de conservación**

10 años

**Fecha de inicio**

Desde la fecha de envío del correo electrónico

---

**Documento**

Registros de llamadas telefónicas del servicio de atención al cliente por motivos contractuales.

**Periodo de conservación**

6 meses

**Fecha de inicio**

Desde la fecha de grabación

---

**Documento**

Llamadas grabadas por motivos de control de calidad

**Periodo de conservación**

1 mes

**Fecha de inicio**

Desde la fecha del llamado

---

**Documento**

Chat (Cliente/Usuario)

**Periodo de conservación**

3 años

**Fecha de inicio**

Desde la fecha de solicitud

---

**Documento**

Informes o reclamaciones

**Periodo de conservación**

10 años

---

**Documento**

Documentación contractual (registro de la aceptación)

**Periodo de conservación**

10 años

**Fecha de inicio**

Desde la fecha de compra

---

**Documento**

Datos de la tarjeta de crédito en texto en claro

**Periodo de conservación**

No se retiene

---

**Documento**

Información financiera/operativa

**Periodo de conservación**

10 años

**Fecha de inicio**

Desde la finalización de la transacción financiera

---

**Documento**

Datos relativos a la verificación de fraudes en las transacciones

**Periodo de conservación**

5 años

**Fecha de inicio**

Desde el rechazo de la transacción por fraude

---

**Documento**

Encuestas

**Periodo de conservación**

1 mes

**Fecha de inicio**

Desde la fecha de la encuesta

## **DATOS UTILIZADOS PARA FINES DE MARKETING (CRM)**

### **Documento**

Datos utilizados para actividades de marketing dirigidas a clientes/usuarios sujetas a consentimiento o con soft opt-in (consentimiento temporario).

### **Periodo de conservación**

5 años

### **Fecha de inicio**

Desde el otorgamiento del consentimiento o su renovación mediante la interacción con comunicaciones de marketing

## **DATOS RECABADOS MEDIANTE TAG**

### **Documento**

Cookies técnicas

### **Periodo de conservación**

Máximo 3 años

### **Fecha de inicio**

Desde la fecha de navegación en nuestros sitios web

### **Documento**

Cookies no técnicas

### **Periodo de conservación**

Máximo 1 año

### **Fecha de inicio**

Desde la fecha del consentimiento.

**6. ¿Cuáles son tus derechos en lo atinente a la protección de datos y cómo puedes ejercerlos?**

Puedes ejercer los derechos dispuestos en el Reglamento (UE) 2016/679 (Artículos 15-22), incluso el derecho a:

**Nombre del derecho:**

Derecho de acceso

**Contenido:**

derecho de recibir confirmación acerca de la existencia de tus datos personales, acceder al contenido y obtener una copia.

**Nombre del derecho:**

Derecho de rectificación

**Contenido:**

derecho de actualizar, rectificar y/o corregir tus datos personales.

**Nombre del derecho:**

Derecho de supresión/ derecho al olvido y derecho de limitación

**Contenido:**

derecho de solicitar la supresión o limitación de tus datos si han sido procesados en infracción de la ley, incluso datos cuyo almacenamiento no es necesario a los efectos para los cuales se recogieron o procesaron; en caso de que hayamos publicado tus datos personales, tienes también el derecho de solicitar su supresión y tomar las medidas razonables, incluso medidas técnicas, para informar a otros responsables del tratamiento de datos que se encuentran procesando los datos personales que has solicitado suprimir para que eliminen todo enlace, copia o réplica de dichos datos personales.

**Nombre del derecho:**

Derecho a la portabilidad de los datos

**Contenido:**

derecho de recibir una copia de los datos personales que nos has facilitado para un contrato o que hemos recibido con tu consentimiento en un formato legible por máquinas, de uso común y estructurado (por ejemplo, información acerca de tus compras) y de solicitarnos la transmisión de dichos datos a otro responsable del tratamiento de datos.

**Nombre del derecho:**

Derecho de retirar tu consentimiento

**Contenido:**

siempre que contemos con tu consentimiento (remitirse a la p.3 - F y J) podrás retirarlo, aunque podríamos tener otros argumentos jurídicos para procesar dichos datos por otros motivos.

**Nombre del derecho:**

Derecho de oposición, en todo momento

**Contenido:**

tienes el derecho de oponerte en todo momento al tratamiento de tus datos personales en algunas circunstancias, en particular en los casos en que no es necesario que procesemos los datos para cumplir con una obligación contractual o legal (remitirse a la p. 3-B, C, D, H, I) o bien, si estamos utilizando tus datos con fines de marketing directo (p. 3-E).

**Nombre del derecho:**

**Derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles**

**Contenido:**

no obstante, en cualquier momento puedes solicitar el proceso de toma de decisiones manual, expresar tus opiniones o impugnar una decisión que se base únicamente en el tratamiento automatizado, incluso la elaboración de perfiles, en caso de que dicha decisión pudiera producir efectos jurídicos o afectarte significativamente de modo similar.

Puedes ejercer los derechos dispuestos precedentemente en cualquier momento de la siguiente manera:

- Contactarnos por correo electrónico a [privacy.es@lastminutegroup.com](mailto:privacy.es@lastminutegroup.com).
- En lo atinente al marketing directo, por favor recuerda que puedes oponerte en cualquier momento haciendo clic en el enlace para dar de baja la suscripción, el cual figura en todas las comunicaciones que te enviamos.
- Para retirar tu consentimiento respecto de las publicidades en línea dirigidas a ti, por favor consulta la sección acerca del uso de Cookies de esta Política de privacidad.

En caso de que ejerzas cualquiera de los derechos antedichos en virtud del Reglamento General de Protección de Datos, por favor ten en cuenta que responderemos a tu solicitud considerando los datos personales que conservan todas las empresas del Im group respecto de las cuales BravoNext, S.A. posee el 100% de las acciones en forma directa o indirecta.

Tus derechos en lo atinente a tus datos personales podrían sufrir ciertas restricciones en algunos casos. Por ejemplo, podríamos continuar procesando los datos personales que nos has solicitado suprimir si para completar

tu solicitud debes consignar datos personales de alguien más o bien, si tenemos la obligación legal de hacerlo o un fundamento legítimo imperioso.

Asimismo, tienes derecho de presentar una reclamación si crees que tu información personal no ha recibido el tratamiento adecuado. Te sugerimos dirigirte a nosotros en primera instancia; no obstante, en virtud del alcance de este derecho, podrías reclamar directamente ante la autoridad de control pertinente en materia de protección de datos.

## **7. Información de contacto del responsable del tratamiento de datos**

A continuación figura la información de contacto del Responsable del Tratamiento de Datos:

BravoNext, S.A., una empresa suiza que forma parte de Im group y se encuentra inscrita en el registro mercantil de Ticino bajo el número CHE -115.704.228 y tiene domicilio social en Vicolo de' Calvi 2 - CH-6830 Chiasso, Suiza.

## **8. Información de contacto del delegado de protección de datos (DPO)**

Puedes contactar a nuestro Delegado de Protección de Datos (DPO) escribiendo a:

dpo.es@lastminutegroup.com

Vicolo de' Calvi 2 - CH-6830 Chiasso, Suiza.

## **9. Información acerca de las Cookies**

Para más información sobre nuestras Cookies, por favor, consulta nuestra Política de cookies.

## **10. Aviso de privacidad para Facebook**

### **10.1. Público personalizado de Facebook - Píxel de Facebook**

Utilizamos la función de marketing «Público Personalizado» (Custom Audiences) de Facebook Inc. (1601 Willow Road, Menlo Park, California 94025) o, si te encuentras en la UE, Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublín 2, Irlanda. Esta función nos permite mostrar a nuestros Usuarios y/o Clientes las publicidades de nuestro Sitio Web que pueden ser de su interés cuando visitan Facebook («Facebook Ads») y analizarlas para fines estadísticos y de estudios de mercado, lo cual nos permite optimizar publicidades futuras. Todo esto nos ayuda a ofrecer publicidades pertinentes.

Para ello utilizamos el píxel de Facebook en nuestro Sitio Web.

Cuando un Usuario o un Cliente visita nuestro Sitio Web y realiza alguna acción (por ejemplo, compra algo), el píxel de Facebook se activa e informa esta acción. De esta forma sabremos cuando un cliente realiza una acción luego de haber visto nuestra publicidad en Facebook. Asimismo, podremos acceder a este cliente nuevamente mediante la funcionalidad de Público Personalizado. Por lo tanto, este píxel permite rastrear el comportamiento del usuario luego de haber sido redirigido a nuestro Sitio Web por hacer clic en una publicidad de Facebook. De esta forma sabremos cuando un cliente realiza una acción luego de haber visto nuestra publicidad en Facebook. Asimismo, podremos acceder a este cliente nuevamente mediante la funcionalidad de Público Personalizado.

Por lo tanto, esto nos permite medir la eficacia de las publicidades de Facebook para fines estadísticos y de estudio de mercado. Los datos que recogemos por este medio son anónimos, es decir no vemos los datos personales de cada usuario. No obstante, Facebook guarda y procesa estos datos, motivo por el cual te estamos

informando, dado que tenemos conocimiento de esta situación. Facebook podría vincular esta información con tu cuenta de Facebook y utilizarla para sus propios fines promocionales, de conformidad con la Política de Uso de Datos de Facebook <https://www.facebook.com/about/privacy>. Estos datos podrían permitir a Facebook y a sus socios mostrarte publicidad ya sea dentro o fuera de dicha plataforma. Asimismo, podría guardarse alguna Cookie en tu ordenador para este fin.

## 10.2. SDK de Facebook

En nuestra aplicación utilizamos el SDK (Software Development Kit) de Facebook. El SDK de Facebook es desarrollado y administrado por Facebook Inc. 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, Estados Unidos o, si te encuentras en la UE, Facebook Ireland Ltd., 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublín 2, Irlanda. Gracias a esta integración podemos vincular distintos servicios de Facebook con nuestra aplicación (es decir, Facebook Analytics, Facebook Ads, Facebook Login mediante el SDK, Facebook Account Ki, Facebook Share, Facebook Graph API y Facebook App Events)

En particular, hemos vinculado los siguientes servicios del SDK de Facebook con nuestra aplicación:

**Facebook Login (inicio de sesión con Facebook):** para darte la posibilidad de registrarte o iniciar sesión con tu cuenta de Facebook.

**Facebook App Events (eventos en la aplicación de Facebook):** Nos permite comprender las acciones que ejecuta la gente en nuestra aplicación y medir la eficacia de las publicidades en tu aplicación móvil. Usamos este servicio a fin de evaluar el alcance de nuestras campañas publicitarias y el uso del SDK de Facebook. Facebook simplemente nos facilita un análisis general del comportamiento del usuario en nuestra aplicación.

Asimismo, dado que nuestra aplicación está vinculada a los servicios del SDK de Facebook, debemos cumplir con las políticas de Facebook, entre ellas estamos obligados a brindar los siguientes datos a Facebook cuando te descargas la aplicación, incluso aunque no hayas iniciado sesión en dicha plataforma:

- Identificador en línea anónimo;
- Información para confirmar que te has descargado nuestra aplicación;
- Tipo de dispositivo que has utilizado para descargar nuestra aplicación;
- Nombre del modelo de tu dispositivo;
- Tu zona geográfica;
- Tu huso horario;
- Tu prestador de servicios de conexión;
- El tamaño y la densidad de la pantalla de tu dispositivo;
- Núcleos de la CPU de tu dispositivo;
- La capacidad de almacenamiento externo en GB de tu dispositivo;
- El espacio libre del almacenamiento externo en GB de tu dispositivo;
- El huso horario de tu dispositivo.

Al descargar nuestra aplicación declaras que aceptas la comunicación de los datos precedentes a Facebook.

Para más información acerca del SDK de Facebook en iOS puedes consultar: <https://developers.facebook.com/docs/ios>. Para Android, por favor consulta: <https://developers.facebook.com/docs/android>.

Puedes verificar y modificar el estado de tu conexión a Facebook y los respectivos privilegios de acceso de nuestras aplicaciones en cualquier momento desde la configuración del perfil de Facebook

(<https://www.facebook.com/settings?tab=applications>). Si deseas cancelar la conexión entre Facebook y nuestra aplicación, inicia sesión en Facebook e introduce las modificaciones necesarias en la configuración de tu perfil.

#### **11. Actualización y versiones anteriores de esta política de privacidad**

Mediante la presente, nos reservamos el derecho de modificar esta Política de privacidad en cualquier momento. En caso de modificar esta Política de privacidad, publicaremos el texto actualizado en nuestro Sitio Web y modificaremos la fecha de «última actualización» que figura en la parte superior.

Las versiones anteriores de esta Política de privacidad pueden consultarse aquí.