

AVISO DE PRIVACIDAD

HOTEL & CABAÑAS BERNAL

1. Responsable del tratamiento de sus datos personales

Hotel & Cabañas Bernal, con domicilio en Bernal, Querétaro, México, es responsable del uso, protección y tratamiento de los datos personales proporcionados por sus huéspedes, clientes y usuarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos personales en posesión de particulares.

2. Datos personales que recabamos

Para brindar nuestros servicios de hospedaje, reservación y atención al huésped, podremos recabar, entre otros, los siguientes datos:

- Nombre completo.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico.
- Nacionalidad.
- Identificación oficial, como INE, pasaporte u otro documento de identificación.
- Información relacionada con el método de pago.
- Datos necesarios para facturación, cuando sea solicitada.
- Firma.
- Información de acompañantes.
- Preferencias o requerimientos relacionados con el hospedaje, cuando aplique.
- Información relacionada con la reservación, fechas de estancia y alojamiento seleccionado.

Los datos podrán ser recabados directamente en nuestras instalaciones o a través de nuestros diferentes canales de atención y reservación, ya sea de forma física o de forma digital por medio de nuestros canales de reservas, channel manager, OTAS.

3. Finalidad del uso de sus datos

Sus datos personales podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

Finalidades primarias

Son aquellas necesarias para brindar nuestros servicios:

- Gestionar, confirmar y administrar reservaciones.
- Realizar los procesos de check-in y check-out.
- Verificar la identidad del huésped.
- Mantener comunicación relacionada con su reservación y estancia.
- Procesar pagos, cargos y, cuando corresponda, reembolsos.
- Realizar procesos de facturación.
- Brindar atención antes, durante y después de la estancia.
- Gestionar solicitudes, aclaraciones, quejas o servicios adicionales.
- Llevar el registro de huéspedes y acompañantes.
- Cumplir con las obligaciones legales y requerimientos de autoridades competentes.

Finalidades secundarias

De manera adicional y cuando corresponda, podremos utilizar sus datos para:

- Envío de promociones y ofertas.
- Comunicación de nuevas experiencias, servicios o beneficios.
- Encuestas y evaluación de la calidad del servicio.
- Programas de lealtad o beneficios.
- Comunicaciones comerciales relacionadas con Hotel & Cabañas Bernal.

En caso de no desear que sus datos personales sean utilizados para estas finalidades secundarias, podrá solicitarlo en cualquier momento a través de nuestros canales oficiales de atención.

4. Medios por los cuales podemos obtener información

Los datos personales podrán ser proporcionados u obtenidos mediante:

- Nuestro sitio web y motor de reservaciones.
- Reservaciones realizadas directamente con el establecimiento.
- WhatsApp, teléfono o correo electrónico.
- Recepción y registro físico o digital.
- Plataformas y agencias de reservación en línea.
- Sistemas tecnológicos utilizados para la administración de reservaciones y hospedaje.
- Procesadores y plataformas de pago.

5. Protección y resguardo de la información

Hotel & Cabañas Bernal implementará medidas administrativas, técnicas y físicas razonables para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción, acceso o uso no autorizado.

El acceso a la información estará limitado al personal autorizado y a aquellos proveedores que requieran determinados datos para prestar servicios necesarios para la operación.

6. Transferencia y tratamiento por terceros

Sus datos personales podrán ser tratados o compartidos cuando resulte necesario para la correcta prestación de nuestros servicios, incluyendo:

- Autoridades competentes, cuando exista una obligación o requerimiento legal.
- Plataformas o agencias de reservación utilizadas por el huésped.
- Sistemas de administración hotelera y PMS.
- Motores de reservación.
- Procesadores, plataformas e instituciones relacionadas con pagos.
- Proveedores tecnológicos necesarios para administrar la reservación o estancia.
- Proveedores necesarios para procesos de facturación y otros servicios solicitados por el huésped.

Hotel & Cabañas Bernal procurará que la información sea utilizada exclusivamente para las finalidades correspondientes y conforme a las disposiciones legales aplicables.

7. Derechos ARCO

DOPER S. DE R.L., responsable de la operación de **Hotel & Cabañas Bernal**, es responsable del uso, protección y tratamiento de los datos personales proporcionados por sus huéspedes, clientes y usuarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de protección de datos personales en posesión de particulares.

Para cualquier asunto relacionado con el tratamiento de sus datos personales, así como para ejercer sus derechos de **Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO)**, podrá comunicarse a:

Correo electrónico: grupodoperadm@gmail.com

8. Uso de cookies y tecnologías digitales

Nuestro sitio web, motor de reservaciones y otras plataformas digitales podrán utilizar cookies y tecnologías similares para facilitar su funcionamiento, recordar determinadas preferencias, mejorar la experiencia del usuario y obtener información relacionada con el uso de nuestros servicios digitales.

El usuario podrá administrar o deshabilitar determinadas cookies desde la configuración de su navegador, sujeto a las funcionalidades y características de cada plataforma.

9. Cambios al Aviso de Privacidad

Hotel & Cabañas Bernal se reserva el derecho de modificar o actualizar el presente Aviso de Privacidad cuando resulte necesario por cambios operativos, comerciales, tecnológicos o legales.

La versión vigente y sus modificaciones podrán ser consultadas a través de nuestros medios oficiales y/o en las instalaciones del establecimiento.

10. Aceptación

Al proporcionar voluntariamente sus datos personales a través de nuestros canales de reservación, atención o registro, el titular reconoce haber tenido acceso al presente Aviso de Privacidad.

Hotel & Cabañas Bernal tratará los datos personales conforme a las finalidades y condiciones establecidas en el presente documento y de acuerdo con la legislación aplicable.