

POLÍTICA DE PRIVACIDAD GLOBAL PARA CLIENTES

1. Introducción

Utilizamos su información personal a fin de cumplir con nuestro compromiso de brindarle una incomparable experiencia en servicio al cliente. Como parte de ese cometido, tenemos el compromiso de proteger la privacidad de la información personal que reunimos.

Como cliente nuestro, comprende y acepta que recolectamos, utilizamos y divulgamos su información personal de acuerdo con esta Política de privacidad global para cliente (esta “Política”).

2. La aplicación de esta política

Esta Política se aplica a la información personal de los clientes y de otros individuos que nos visitan o con quienes mantenemos relaciones comerciales, y al uso de dicha información personal en cualquier forma; ya sea oral, electrónica o escrita.

Esta Política hace efectivo el compromiso del Hotel Hacienda Cocoyoc de proteger su información personal y ha sido adoptada por todas las entidades legales separadas y distintas que administran, operan, conceden en franquicia, poseen o proporcionan servicios al Hotel Hacienda Cocoyoc en todo el mundo. Dichas entidades incluyen al Hotel Hacienda Cocoyoc y a sus subsidiarias y filiales directas e indirectas, y a todas las entidades legales separadas y distintas que son propietarias del Hotel Hacienda Cocoyoc en el mundo entero, con la marca Hotel Hacienda Cocoyoc o sin ella. Las referencias a “Hotel Hacienda Cocoyoc”, “nosotros” y “nuestro” en toda esta Política, según el contexto, se refieren conjuntamente a dichas entidades legales separadas y distintas e incluyen a la entidad con la cual realizó su reserva.

Si divulgamos la información personal que conservamos acerca de su persona a otras de nuestras empresas hoteleras afiliadas, dichas entidades primero deben haber acordado su compromiso con esta Política respecto del procesamiento de su información personal.

Aunque el objetivo de esta Política es describir la gama general de actividades de procesamiento de información en el ámbito global, dichas actividades de procesamiento pueden verse más limitadas en algunas jurisdicciones según las restricciones de sus leyes. Por ejemplo, las leyes de un país específico pueden limitar los tipos de información personal que podemos reunir o la manera en que procesamos esa información personal. En esos casos, adaptamos nuestras políticas y prácticas internas para contemplar los requisitos de la ley local.

3. Tipos de información personal que recabamos

El término “información personal” en esta Política se refiere a la información que lo identifica o puede identificarlo como individuo. Los tipos de información personal que procesamos (los cuales pueden variar por jurisdicción según la ley vigente) incluyen:

- su nombre, sexo, datos de contacto personales y laborales, cargo, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad e información de pasaporte y visa;

- información de estadía del cliente, lo cual incluye hoteles en donde se ha hospedado, fecha de llegada y salida, productos y servicios adquiridos, solicitudes especiales realizadas, observaciones acerca de sus preferencias de servicio (lo cual incluye preferencias de habitación y vacaciones), números de teléfono marcados, y mensajes de fax y teléfono recibidos;
- detalles de tarjeta de crédito, información de socio del programa de cliente frecuente del Hotel Hacienda Cocoyoc, detalles sobre la cuenta de usuario en línea, detalles de perfil o contraseña, y afiliación a cualquier programa de viajero frecuente o socio de viaje;
- cualquier información necesaria para satisfacer solicitudes especiales (p. ej., afecciones de salud que requieren arreglos específicos, adquisición de productos y servicios);
- información que usted brinda acerca de sus preferencias de comercialización o en el transcurso de su participación en encuestas, concursos u ofertas promocionales;
- información reunida a través del uso de sistemas de circuito cerrado de televisión, tarjeta llave y otros sistemas de seguridad;
- detalles de contacto y otros datos relevantes relacionados con empleados de cuentas corporativas, y proveedores y otros individuos con quienes mantenemos relaciones comerciales (por ejemplo, agentes de viaje, planificadores de reuniones y eventos); y
- en casos limitados, información relacionada con el crédito de los clientes.

La mayoría de la información personal que procesamos es información que usted o alguien que lo representa nos proporciona con pleno conocimiento. Sin embargo, en algunos casos, procesamos información personal que podemos deducir acerca de su persona según otra información que usted nos proporciona o según nuestras interacciones con usted, o información personal sobre usted que recibimos de terceros.

Puede haber casos en los que la información personal que usted nos proporciona o que hemos recolectado se considere "información personal confidencial" según las leyes de privacidad de algunos países. Esas leyes definen la "información personal confidencial" como información personal a partir de la cual podemos determinar o deducir el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas u otra ideología de similar naturaleza, la asociación a un sindicato o a una asociación profesional, el estado o la salud mental y física, los datos genéticos, la vida sexual o datos judiciales de una persona (lo cual incluye información acerca de la perpetración o presunta perpetración de un delito). Sólo procesamos la "información personal confidencial" en su jurisdicción conforme a lo dispuesto por las leyes vigentes.

4. Cómo utilizamos la información personal

Conforme a las leyes vigentes, podemos recolectar, utilizar y divulgar partes relevantes de su información personal para:

- proporcionar y cobrar el hospedaje en el hotel, y otros productos y servicios que adquiera;
- brindarle un nivel de servicio superior y más personalizado;

- administrar el programa de clientes frecuentes del Hotel Hacienda Cocoyoc;
- cumplir obligaciones contractuales con usted, con los involucrados en el proceso de organizar su viaje (por ejemplo, agentes de viaje, organizadores de viajes grupales o su empleador) y proveedores (por ejemplo, empresas emisoras de tarjetas de crédito, operadores de aerolíneas y otros programas de lealtad);
- realizar estudios de mercados, encuestas de satisfacción del cliente y control de calidad, comercialización directa y promociones de venta;
- responder a solicitudes de información y servicios;
- cubrir las necesidades de seguridad y protección del personal, los clientes u otros visitantes;
- administrar la gestión general de documentos;
- cumplir con requisitos legales y normativos; y
- procesar solicitudes de crédito (en el contexto del Hotel Hacienda Cocoyoc).

5. Divulgaciones de su información personal

En forma ocasional, podemos divulgar su información personal. Siempre realizaremos esas divulgaciones de conformidad con la ley vigente. Las circunstancias en las que dichas divulgaciones podrían tener lugar (además de las descritas anteriormente en la Sección 4) incluyen:

- **5.1 Nuestros agentes, prestadores de servicios y proveedores** Al igual que la mayoría de las marcas hoteleras internacionales, podemos subcontratar con terceros el procesamiento de determinadas funciones o información. También podemos contratar empresas de estudio de mercados para que nos asistan en contactar a los clientes con fines de estudio del mercado y control de calidad. Cuando efectivamente subcontratamos con terceros el procesamiento de su información personal o proporcionamos su información personal a terceros prestadores de servicios, obligamos a dichos terceros a proteger su información personal con medidas de seguridad apropiadas, y les prohibimos el uso de su información personal para fines propios o les impedimos que divulguen su información personal a otros. **5.2 Autorización de crédito** Cuando solicita crédito, su información personal se utilizará y divulgará a terceros apropiados, conforme a las leyes vigentes, con el fin de determinar si se le concede y mantiene una línea de crédito. **5.3 Transferencias de negocios** A medida que continuamos desarrollando nuestro negocio, podemos vender hoteles y otros activos, o dejar de ser gerentes o licenciantes de un hotel que actualmente forma parte de nuestra cartera. En esas circunstancias, podemos incluir la información personal recabada acerca de su persona o el control de esa información personal, como activo empresarial en cualquiera de esas transferencias. Aunque es muy poco probable, si llegara a darse el caso de que se adquiriera toda la empresa o prácticamente todos sus activos, la información personal recabada sobre usted o el control de dicha información puede ser uno de los activos transferidos. **5.4 Programa E-Folio** Si usted es empleado o contratista independiente de una empresa que participa en el programa E-Folio del Hotel Hacienda Cocoyoc y usa la

tarjeta de crédito corporativa que le ofrece su empleador (si es un empleado) o su cliente corporativo (si es un contratista independiente) para pagar la factura del hotel Hotel Hacienda Cocoyoc se transferirá en forma electrónica un extracto de su factura con el detalle de los productos y servicios que se le proporcionaron durante su estadía al operador de la red de la tarjeta de crédito, al emisor de la tarjeta de crédito o a sus subcontratistas, quienes a su vez, reenviarán ese extracto a su empleador o cliente corporativo (o sus respectivos subcontratistas) para facilitar el procesamiento y control de los gastos de viaje de sus empleados o contratistas independientes. La información personal que se transmite al operador de la red de la tarjeta de crédito, al emisor de la tarjeta de crédito o a sus subcontratistas, para la posterior transferencia a su empleador o cliente corporativo (o sus respectivos subcontratistas) ya no está sujeta a las protecciones descritas en esta Política, sino más bien a sus acuerdos con su empleador o cliente corporativo o con el operador de la red de la tarjeta de crédito, el emisor de la tarjeta de crédito o con los subcontratistas correspondientes. **5.5 Requisitos legales** Nos reservamos el derecho de divulgar cualquier información personal que tengamos sobre su persona si un tribunal nos obliga a hacerlo o ante la solicitud de una entidad gubernamental, o si consideramos que es necesario o conveniente para cumplir con la ley, o para proteger o defender nuestros derechos o nuestra propiedad, conforme a las leyes vigentes. Asimismo, nos reservamos el derecho de conservar la información personal recabada y procesar dicha información para cumplir con normativas contables, fiscales y con cualquier ley específica de registro de retenciones.

6. Actividades de procesamiento de datos centralizadas

Al igual que la mayoría de las empresas internacionales, hemos centralizado ciertos aspectos de nuestras actividades de procesamiento de datos conforme a lo dispuesto en las leyes vigentes, lo cual, en muchos casos, generará la transferencia de su información personal de un país a otro. Por ejemplo, si hace una reserva fuera de los Estados Unidos Mexicanos, la información personal recabada en dicho proceso se transferirá a los Estados Unidos Mexicanos y Estados Unidos y se procesará allí. Las jurisdicciones donde se procesará esa información pueden o no tener leyes destinadas a preservar la privacidad de la información personal. Sin embargo, siempre que su información personal se transfiera dentro de las empresas del Hotel Hacienda Cocoyoc, se procesará de acuerdo con los términos y condiciones de esta Política y de las leyes vigentes.

7. Información recabada cuando nos visita en Internet

Si desea obtener información o establecer una relación comercial con nosotros a través de Internet ingresando en www.hcocoyoc.com, u otros sitios web del Hotel Hacienda Cocoyoc, es conveniente que conozca la siguiente información.

- **7.1 Puede navegar sin revelar su identidad** Siempre puede visitar nuestros sitios web sin revelar su identidad ni proporcionar información personal de ningún tipo. **7.2 Información de uso** Cuando visita nuestros sitios web, recabamos información de uso (por ejemplo, la dirección del protocolo de

Internet asignada automáticamente a su computadora cada vez que navega por Internet, la fecha y hora de su visita, el tipo de navegador de Internet que usa y el URL de cualquier otro sitio web a través del cual accedió a nuestro sitio web, las páginas a las que accede y la cantidad de tiempo que pasa en cada página), pero esa información no está vinculada a usted como individuo a menos que cree un perfil de usuario. Utilizamos esa información para evaluar y mejorar las prestaciones, la experiencia del cliente y la funcionalidad de nuestros sitios web.

7.3 Tecnología de cookies Utilizamos la “tecnología de cookies” en nuestros sitios web para poder evaluar y mejorar la funcionalidad de nuestros sitios web. Las cookies por sí mismas no pueden usarse para revelar su identidad. Identifican su navegador a nuestros servidores cuando visita nuestros sitios web, pero no a usted. Si no desea aceptar cookies, puede bloquearlas ajustando las configuraciones de su navegador de Internet. Sin embargo, si las bloquea, no podrá utilizar todas las funciones de nuestros sitios web, entre ellas las funciones de personalización relacionadas con la creación de un perfil de usuario. Para obtener más información acerca de las cookies y el modo en que funcionan, visite allaboutcookies.org.

7.4 Creación de un perfil de usuario Puede crear un perfil de usuario en www.hcocoyoc.com para facilitar sus transacciones en línea, adaptar su experiencia en nuestros sitios a sus intereses y poder recibir nuestras recomendaciones más apropiadas, entre otras cosas. Podemos utilizar la información que proporciona en su perfil de usuario para aumentar otras bases de datos mantenidas por nosotros o por nuestros proveedores de servicios, según corresponda. Al crear un perfil de usuario, usted acepta que podemos utilizar para estos fines la información personal que nos proporciona. Puede visualizar, actualizar o eliminar la información personal que nos ha proporcionado para que incluyamos en su perfil de usuario modificando su perfil de usuario en línea o enviando un mensaje de correo electrónico a info@hcocoyoc.com. Si posteriormente decide eliminar su perfil de usuario, tendremos el derecho de utilizar cualquier información personal que nos haya proporcionado antes para incluir en su perfil de usuario con fines de mantenimiento de registros y control de calidad.

Aunque decida no crear un perfil de usuario, aún puede usar nuestros sitios web para buscar y adquirir servicios.

7.5 Enlaces con otros sitios web Si visita www.hcocoyoc.com y decide, por ejemplo, comprar un certificado de regalo, hacer una reserva en una aerolínea, alquilar un automóvil, enviar formularios de solicitud de premios o solicitar un empleo en línea, sin ningún inconveniente se conectará a sitios web mantenidos por terceros a quienes hemos contratado para la prestación de dichos servicios. Si hace clic en un vínculo que encuentra en nuestros sitios web o en cualquier otro sitio web, siempre debe observar la barra de localización del navegador para determinar si ha sido conectado a un sitio web diferente. Esta Política y nuestra responsabilidad se limitan a nuestras propias prácticas de recolección de información. No somos

responsables de las prácticas de recolección de información o políticas de privacidad de otros sitios web mantenidos por terceros o por nuestros proveedores de servicios cuando usted envía su información personal directamente a dichos sitios web, y no siempre podemos garantizarlas. Además, no podemos ofrecer garantías sobre el contenido de los sitios web mantenidos por estos terceros o proveedores de servicios, aunque acceda a ellos a través de un vínculo en nuestros sitios web. Lo invitamos a que lea las políticas de privacidad y seguridad de todo sitio externo antes de proporcionar información personal cuando acceda a esos sitios.

7.6 Seguridad Debido a que la seguridad de su información personal es importante para nosotros, utilizamos software con Capa de conexión segura (“**SSL**”) con cifrado de hasta 128 bits para cifrar la información personal que nos proporciona. Si su navegador es compatible con SSL (como la mayoría) la información personal que nos transmita estará cifrada. Puede verificar si su información personal se transmite con cifrado de SSL al verificar el símbolo de un candado cerrado o una llave entera en la barra inferior de la ventana del explorador. También puede verificar que su información personal esté cifrada con SSL comprobando que el prefijo de la dirección web de esa página cambie de “http” a “https”. Si no ve el símbolo correspondiente ni el prefijo “https”, no debe considerar que la información personal que se le solicita estará cifrada antes de su transmisión. Nosotros o nuestros proveedores de servicios guardamos la información personal que recabamos sobre usted en línea en bases de datos protegidas mediante una combinación de controles de acceso físico y electrónico, tecnología de servidor de seguridad y otras medidas de seguridad razonables. Sin embargo, es posible que tales medidas de seguridad no alcancen para impedir todos los casos de pérdida, uso indebido o modificación de información personal, y no nos hacemos responsables de daños u obligaciones relacionadas con dichos incidentes, al grado máximo permitido por ley.

7.7 Menores de edad Nuestros sitios web no venden productos ni servicios para que sean adquiridos por menores de edad. Si es menor de 18 años (o es menor en la jurisdicción en la que accede a nuestros sitios web), sólo puede utilizar nuestros sitios web con la participación de su padre, madre o tutor.

8. Opción

Siempre puede decidir qué información personal desea proporcionarnos (si es que provee alguna). Sin embargo, si decide no proporcionar determinados detalles, algunas de sus experiencias con nosotros pueden verse afectadas (por ejemplo, no podemos tomar una reserva sin un nombre).

Si nos proporciona sus detalles de contacto (por ejemplo, dirección postal, dirección de correo electrónico, número de teléfono o número de fax), es posible que nos comuniquemos con usted para informarle sobre productos, servicios, promociones y eventos ofrecidos que consideramos pueden interesarle. Es posible que también compartamos su información personal con terceros seleccionados cuidadosamente, quienes pueden comunicarse con usted en forma directa. Siempre puede decidir si desea recibir todas estas

comunicaciones, o no, comunicándose con nosotros según se describe en la Sección 11 a continuación o siguiendo las instrucciones para “darse de baja” incluidas en las comunicaciones.

Si tiene una cuenta Gold Passport, le solicitamos que indique sus preferencias de comunicación al momento de solicitar la membresía o cuando cree su perfil de usuario. También podemos solicitarle que nos indique de qué manera desea recibir ofertas, información de comercialización y promociones (por ejemplo, por correo electrónico o correo regular, etc.), y si estaría dispuesto a participar en encuestas. Una vez que haya indicado sus preferencias, siempre podrá cambiar de parecer.

En algunas jurisdicciones, las leyes de privacidad de la información pueden exigirnos que obtengamos su consentimiento antes de enviarle información que usted no haya solicitado específicamente. En ciertas circunstancias, su consentimiento puede estar implícito (por ejemplo, cuando las comunicaciones se requieren a fin de satisfacer sus solicitudes o cuando voluntariamente nos ha proporcionado información para nuestro uso). En otros casos, podemos solicitar su consentimiento expresamente de acuerdo con las leyes vigentes (por ejemplo, cuando la información recabada se considera de naturaleza confidencial según las normativas locales).

Acataremos cualquier solicitud de no enviarle materiales de comercialización directa. Cuando recibamos este tipo de solicitud, sus detalles de contacto se “omitirán” en vez de borrarse. Esto asegurará que su solicitud se registre y retenga, a menos que usted proporcione un consentimiento posterior que la invalide.

9. Acceso a su información personal y actualización

Con algunas excepciones limitadas, tiene derecho a acceder y actualizar la información personal que mantenemos sobre su persona. Si desea consultar acerca de cualquier información personal que podamos tener sobre usted, puede hacerlo enviándonos una solicitud escrita por carta o correo electrónico a las direcciones indicadas en la Sección 11 a continuación. No olvide incluir su nombre completo, dirección y número de teléfono para que podamos constatar su identidad y una copia de un documento que certifique su identidad (como una cédula de identidad o pasaporte) y si tenemos información personal sobre usted, o por si necesitamos comunicarnos con usted para obtener cualquier información adicional que podamos necesitar para tomar esa determinación.

Nos reservamos el derecho de cobrarle un cargo, si la ley vigente lo permite, que en general es de aproximadamente 20 dólares estadounidenses por el procesamiento de dicha solicitud. Cuando realice más de una solicitud en un período de tiempo corto, podemos responder su segunda solicitud refiriéndonos a nuestra respuesta anterior e identificando únicamente cualquier punto que haya cambiado en forma sustancial.

Puede solicitarnos que corrijamos o dejemos de procesar información personal que mantenemos acerca de su persona. Si consideramos que la información personal es incorrecta o que el procesamiento debe interrumpirse, borraremos o corregiremos la información personal. Si no coincidimos en que la información personal sea incorrecta, le informaremos que no estamos de acuerdo y

registraremos el hecho de que usted considera que esa información personal es incorrecta en los archivos pertinentes.

10. Cambios en esta política

Del mismo modo que nuestra empresa cambia en forma constante, esta Política también puede cambiar. Para asistirlo, esta Política tiene una fecha de entrada en vigencia al final de este documento.

11. Solicitud de acceso a información personal, preguntas o reclamos

Si tiene preguntas acerca de esta Política o cualquier inquietud o reclamo respecto de la administración de la Política, o si desea presentar una solicitud (del modo descrito anteriormente en la sección 9) para acceder a la información personal que conservamos sobre usted, comuníquese con nosotros a través de cualquiera de los siguientes medios:

- llamando a uno de los siguientes números gratuitos de reserva que se encuentran en <http://en.hcocoyoc.com/reservations.html>;
- por correo a Hotel Hacienda Cocoyoc, Attn: Relaciones Públicas, Carretera Federal Cuernavaca-Cuautla Kilómetro 32.5 62736, México; o
- comunicándose con la recepción del Hotel Hacienda Cocoyoc;
- Si no está conforme con la respuesta que recibe, puede elevar su inquietud al director de privacidad enviando un correo electrónico a info@hcocoyoc.com.

Si bien esta Política no crea compromisos contractuales, el Hotel Hacienda Cocoyoc también ha garantizado el cumplimiento de algunas de sus obligaciones legales en ciertos países con relación a la información personal mediante la creación de un conjunto de políticas y estándares obligatorios (conocidos en algunos países como normas corporativas obligatorias), aprobados por un número de autoridades de privacidad nacionales. Como consecuencia, según sus circunstancias y ubicación, es posible que pueda exigir el cumplimiento de sus derechos de privacidad utilizando esos estándares y políticas a través de dicha autoridad o un tribunal. Si desea obtener más información sobre estos estándares y compromisos, comuníquese con el Hotel Hacienda Cocoyoc a la dirección indicada anteriormente o con el director de privacidad a la dirección de correo electrónico que figura más arriba.

Todas las solicitudes de acceso a su información personal deben presentarse por escrito por carta o correo electrónico. Responderemos su solicitud por carta, correo electrónico, teléfono u otro método adecuado.

Fecha de entrada en vigencia: 6. ° de Junio de 2013.