

Política y Aviso de privacidad global de CWT

Última actualización en mayo de 2018

Tu privacidad importa

Carlson Wagonlit Travel (CWT Global B.V. y sus filiales, conjuntamente CWT) es una empresa de gestión de viajes que opera en muchos países del mundo. Ofrecemos servicios de viajes de negocios, alojamiento y organización de reuniones y eventos a nuestros clientes corporativos.

CWT se compromete con la transparencia y el respeto de tu privacidad en línea, y reconoce la necesidad de una protección y gestión adecuadas de los datos personales que compartes con nosotros.

Esta Política y Aviso de privacidad global describe los datos personales que recogemos, cómo los usamos y con quién los compartimos en el contexto de la prestación de nuestros servicios y cuando visitas nuestros sitios web y herramientas en línea.

¿Por qué recogemos datos personales?

Los datos personales son información que nos permite identificarte cuando prestamos nuestros servicios. El uso, tratamiento o transferencia de tus datos personales están regulados por las leyes y reglamentos de protección de datos y privacidad vigentes.

CWT recoge información personal 1) de clientes corporativos, sus viajeros y los asistentes a reuniones y eventos para la ejecución de los acuerdos comerciales celebrados con nuestros clientes, y 2) de los visitantes y usuarios de los sitios web de CWT. Los fines para los que recogemos tu información personal están relacionados con la prestación de servicios de viajes de negocios, alojamiento y organización de reuniones y eventos como:

- Reserva de viajes, transporte y alojamiento;
- Reservas para reuniones y eventos, incluido el suministro de credenciales y material de oficina;
- Servicios de catering y audiovisuales;
- Asistencia en la solicitud de visados;
- Gestión de la cuenta y facturación;
- Cumplimiento de la política de viajes e informes de consolidación de gastos;
- Comunicación de la información esencial de los viajes como itinerarios y alertas, además de la actualización sobre productos y servicios de CWT como las encuestas de satisfacción del cliente;
- Detección y prevención del fraude como inspecciones de seguridad y sanciones, cuando proceda, conforme a las leyes locales vigentes;
- Análisis de mercado interno.

Por tanto, los datos personales que recogemos son necesarios para el cumplimiento de nuestro contrato con nuestros clientes corporativos y sin los cuales no podríamos satisfacer sus requerimientos y necesidades de viajes, alojamiento o reuniones y eventos.

También recogemos información de contacto comercial con los fines de marketing directo (descrito en el Aviso de envíos de marketing directo).

¿Qué información personal recogemos?

Los datos personales que recogemos para los fines anteriores pueden incluir: nombre, apellidos, número de teléfono, correo electrónico y dirección, nombre de la empresa, sexo, fecha de nacimiento, forma de pago y número de las tarjetas, preferencias de viajes cuando se formulen (asiento, comidas, fumador o no, servicios especiales, etc.), número de pasaporte e información del visado, registro de nombre del pasajero (PNR), así como información de parientes cercanos.

CWT también recoge información de contacto de los visitantes de los sitios web de CWT a través de los formularios para contactarnos, cuyos campos contienen nombre, apellidos, número de teléfono, correo electrónico, dirección y nombre de la empresa.

¿Cómo recogemos o recibimos tu información personal?

Cuando atendemos las necesidades de viajes y alojamiento de nuestros clientes corporativos, se crea un "Perfil del viajero" electrónico en la herramienta propiedad de CWT denominada CWT Portrait. La información personal se introduce a través de fuentes de datos de los clientes corporativos, y/o por el viajero o el gestor de viajes autorizado. La información del perfil también puede recibirse de un proveedor de servicios de herramienta de autorreserva online (OBT), si nuestros clientes solicitan los servicios de ese proveedor.

Cuando organizamos reuniones y eventos para nuestros clientes corporativos, CWT trata listados de nombres e información de los asistentes, que nos envían directamente los clientes o que recibimos indirectamente a través de proveedores de gestión web que el cliente puede haber seleccionado.

¿Cómo usamos tus datos personales?

Usamos tus datos personales para prestar nuestros servicios tal como se describen en nuestros acuerdos comerciales.

Por ejemplo, cuando se hace una reserva, CWT trata un PNR que contiene los datos personales que hemos recibido, junto con la información de la reserva necesaria para completar la solicitud de viaje y, en algunos casos, con información adicional necesaria para cumplir con la normativa de viajes local como el Programa *Secure Flight* en los Estados Unidos y el Sistema de información avanzada sobre pasajeros (Advanced Passenger Information System, APIS), común en varios países como Reino Unido y China.

¿Durante cuánto tiempo conservamos tus datos personales?

Conservamos tus datos personales mientras sea necesario para cumplir con nuestros acuerdos y prestar nuestros servicios, responder a las consultas de nuestros clientes corporativos sobre viajes pasados y otras actividades comerciales, y para cumplir con nuestras obligaciones legales, con los requisitos normativos como las leyes sobre presentación de información financiera, resolver controversias o atender reclamaciones o litigios.

¿Con quién compartimos tu información personal?

Para hacer las reservas de viajes y de alojamiento y para cumplir con las prácticas de la industria de los viajes, CWT debe compartir información personal que se ha recogido y tratado (normalmente el PNR) con varios terceros proveedores de viajes como:

- Proveedores de servicios de la industria de los viajes, es decir, aerolíneas, hoteles, empresas de alquiler de coches;
- Herramientas de autorreserva online (OBT);
- Proveedores de servicios de seguridad;
- Sistemas de distribución general (GDS), que son sistemas de redes informáticas que permiten las transacciones de viajes y alojamientos entre los proveedores de los servicios de la industria de los viajes y las empresas de gestión de viajes como CWT, a través de la agregación de inventario en tiempo real (de número de habitaciones de hotel, asientos de vuelos, coches disponibles, etc.);
- Sistemas informáticos de reservas, es decir, sistemas de reservas usados por los proveedores de servicios (aerolíneas, hoteles, etc.) y que contienen el inventario (de número de habitaciones de hotel, asientos de vuelos, coches disponibles, etc.);
- Empresas de pago con tarjeta, y
- De vez en cuando y conforme a los requisitos normativos, órganos gubernamentales como el Departamento de Seguridad Nacional y de Servicios de los EE.UU.

Si no se compartiera la información personal entre los agentes de la industria de los viajes, los viajes no serían posibles.

Para organizar y gestionar las reuniones y eventos de nuestros clientes y para cumplir con las prácticas de la industria, CWT debe compartir información personal con varios terceros proveedores como:

- Proveedores de transporte (coches, autobuses y autocares);
- Proveedores de servicios de credenciales y material de oficina;
- Proveedores de catering (para requerimientos alimentarios);
- Empresas de servicios audiovisuales (para presentaciones y conferencias).

Además, CWT usa encargados del tratamiento externos autorizados (es decir, subcontratistas) para la gestión de determinadas herramientas y plataformas administrativas y de tecnologías de la información. Estos subcontratistas pueden acceder a tus datos personales, aunque solo para CWT, en nombre de CWT o

bajo las instrucciones de CWT, y deben cumplir las políticas, los procedimientos y los procesos de CWT, así como las leyes sobre privacidad vigentes.

Nos reservamos el derecho de revelar datos personales si así lo estima la ley o si opinamos de buena fe que dicha acción es razonablemente necesaria para cumplir con todas las leyes vigentes.

¿Se transfieren tus datos personales fuera de la UE/del EEE?

Dada la naturaleza internacional de los servicios de CWT, a través de CWT, sus filiales, alianzas comerciales y su red global de socios se llevan a cabo transferencias internacionales de datos personales para respaldar los servicios relacionados con los viajes como la emisión de billetes de avión, las solicitudes de asistencia técnica y la gestión de reuniones y eventos.

En los casos en los que los datos personales sean transferidos (o sean almacenados de forma centralizada) a países donde no exista un nivel de protección similar al de tu país, CWT ha adoptado medidas, cuando procede, para garantizar un nivel adecuado de protección de los datos transferidos celebrando acuerdos apropiados de transferencia de datos entre empresas, basados en las cláusulas contractuales tipo europeas (conocidas como cláusulas tipo de la UE).

¿Cómo garantizamos la seguridad de tus datos personales?

Aplicamos y mantenemos continuamente medidas de seguridad administrativas, organizativas, técnicas y físicas apropiadas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y capacidad de recuperación de nuestros sistemas que tratan tus datos personales. Estas medidas son controladas para prevenir la destrucción accidental o ilícita, la alteración o cualquier divulgación o acceso no autorizados a tus datos personales, u otras formas ilícitas de tratamiento.

Cumplimiento con esta Política y con las leyes sobre protección de datos

Todas las entidades dentro del grupo CWT cumplen con esta Política y Aviso de privacidad global y se comprometen a cumplir con todos los principios y reglamentos de privacidad vigentes.

Aviso de envíos de marketing directo

Cuando visites los sitios y herramientas web de CWT, siempre puedes elegir no proporcionarnos determinada información. Si decides no proporcionar los datos de contacto que solicitamos, podrás seguir visitando la mayor parte de las páginas web de CWT, pero es posible que no tengas acceso a determinados servicios que implican nuestra interacción contigo.

Si has recibido una comunicación sobre nuestros productos y servicios, es porque tú o tu empresa habéis solicitado dicha comunicación o porque creemos que la comunicación puede ser de vuestro interés. En algunos casos, habremos recogido tus datos de contacto de fuentes públicas o a través de un tercero con

el que tú o tu empresa hayáis acordado compartirlos. Nos basamos en nuestro interés legítimo de mantenerte informado sobre nuestros productos y servicios. Sin embargo, si ya no deseas recibir más envíos de marketing, haz clic en el enlace para darte de baja en la parte inferior de la comunicación de modo que tus datos de contacto no sigan siendo utilizados a ese respecto.

Cuando contratamos a terceros subcontratistas para gestionar nuestras campañas de marketing, lo hacen en nuestro nombre y bajo nuestras instrucciones, y nos aseguramos de que se comprometen a cumplir con nuestras políticas y con las leyes de privacidad vigentes y de que no utilicen tus datos para ningún otro fin que no sea el acordado.

Como proveedor global de servicios de gestión de viajes, podemos transferir tus datos personales fuera de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo. Si lo hacemos a un país que los Comisarios Europeos consideran que no cuenta con la protección adecuada, nos aseguramos de que dichas transferencias sean validadas a través de las cláusulas contractuales tipo europeas (conocidas como cláusulas tipo de la UE) para salvaguardar tus derechos.

CWT conservará tu información solo mientras desees recibir o seguir recibiendo nuestros envíos de marketing y/o para cumplir con obligaciones legales, una orden judicial o requisitos reglamentarios, y para cumplir con tu solicitud de darte de baja de los envíos de marketing.

Tus derechos

Tienes varios derechos en relación con tus datos personales, como el derecho de acceso a los datos que CWT recoge sobre ti, el de rectificación, el de supresión y el de oposición al tratamiento de tus datos personales por razones legítimas.

Si deseas ejercer tus derechos, por ejemplo, hacer una solicitud de acceso o una solicitud de rectificación, haz clic en el enlace que te llevará a nuestro formulario de solicitud de acceso ([SAR](#)) para el procesamiento de tu solicitud.

Estamos a tu disposición para cualquier consulta, solicitud o problema que puedas tener, quejas incluidas. Utiliza el correo electrónico de contacto que indicamos a continuación. Lo trataremos con el nivel de cuidado que esperas de nosotros. Sin embargo, si no estás satisfecho con la forma en la que hemos abordado estos temas, y dependiendo del país en el que residas, también puedes tener derecho a presentar una reclamación ante la autoridad supervisora de protección de datos.

Información de contacto

En caso de preguntas o dudas sobre esta Política y Aviso de privacidad global, ponte en contacto con nosotros a través de globalprivacy@carlsonwagonlit.com.

Esta política está sujeta a cambios. Los cambios se irán publicando en este sitio web. Asegúrate de revisar el sitio periódicamente.