

---

## Política de protección de datos de Pullmantur

### Introducción

Los términos y condiciones que a continuación corresponde a la mercantil Pullmantur Cruises S.L. CIF B84581701. Domiciliada en la calle Mahonia, número 2. 28043. MADRID. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid en el tomo 22.355 general, libro O, folio 65, sección 8, hoja número M-399166, Inscripción 2ª. CICMA-1878 como mayorista-minorista (en adelante denominada Pullmantur Cruceros).

En Pullmantur Cruceros nos comprometemos a proteger la información personal que comparte con nosotros ya que para nosotros es fundamental garantizar y proteger la privacidad y la confidencialidad de sus datos personales, de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679).

Esta declaración establece nuestra política de privacidad y de protección de datos con respecto a la información que nos brinda y así poder garantizarle que i) en cualquier momento, podrá solicitar la cancelación de sus datos personales siempre y cuando se cumplan con los requisitos legales de protección y conservación de datos, ii) nos comprometemos al cumplimiento de la obligación de secreto de los datos de carácter personal recopilados, el deber de guardarlos y de no comunicarlos a terceros, sin el consentimiento expreso del titular de los mismos, iii) hemos adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo detectado, y asegurar la seudonimización y el cifrado de datos personales así como la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

### 1. Finalidad de la recolección, procesamiento y uso de datos personales

La recogida y el uso de datos personales, a excepción de los casos descritos en el apartado siguiente “procesamiento de datos para permitir el acceso a web”, solo son posibles si nos proporciona voluntariamente sus datos personales. Esto se aplica para las siguientes finalidades:

#### (i) Contratación del viaje combinado (“el Contrato”)

Los datos personales proporcionados en el curso de su reserva del viaje combinado (la “Reserva”) serán recogidos, procesados y utilizados con el fin de gestionar su reserva para la posterior ejecución del Contrato suscrito, y con la finalidad del mantenimiento de la relación contractual, la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios, así como el envío de información técnica y operativa relacionada con el Contrato, por cualquier medio, incluido el correo electrónico y/o medio equivalente. En este sentido, le informamos que sus datos personales junto con el resultado de posibles encuestas de satisfacción serán usados para evaluar su opinión y estudio de su perfil particular, con el único objeto de mejorar los servicios por nosotros prestados y así adecuar y diseñar nuestras ofertas comerciales.

En el caso de recoger datos de salud, la finalidad será poder prestar los servicios médicos en caso de urgencia que, de conforme, a su expresa petición se acuerden más eficazmente a sus circunstancias personales y de salud. No se cederán datos de salud a terceros, salvo por obligación legal o la consecución de un interés legítimo de la compañía, de un tercero o de usted mismo. En relación con sus

datos de salud, en el caso de no ser facilitados, Pullmantur, se reserva el derecho a denegar la prestación correspondiente.

En el momento de realizar la Reserva, también se pueden cargar los datos personales de otros viajeros. Por lo tanto, le solicitamos que se asegure de que esta información se proporcione con el consentimiento de sus acompañantes.

## **(ii) Gestión de las reclamaciones**

Los datos personales proporcionados en el curso de su reclamación (la "Reclamación") serán recogidos, procesados y utilizados con el fin de gestionar su reclamación y con la finalidad de poder dar una resolución a la misma, así como el envío o petición de información relacionada con la misma y que sea necesaria para su correcta resolución, por cualquier medio, incluido el correo electrónico y/o medio equivalente. En el caso de recoger datos de salud, la finalidad será poder analizar el motivo de la Reclamación. No se cederán datos de salud a terceros, salvo por obligación legal o la consecución de un interés legítimo de la compañía, de un tercero o de usted mismo.

En el momento de realizar la reclamación, también se pueden cargar los datos personales de otros viajeros. Por lo tanto, le solicitamos que se asegure de que esta información se proporcione con el consentimiento de sus acompañantes.

## **(iii) Pago de los servicios.**

Los datos personales proporcionados en el proceso de contratación de su Viaje Combinado serán recogidos, procesados y utilizados con el fin de gestionar el pago de su Viaje Combinado. En el caso que usted opte por la finalidad de financiar su Viaje Combinado, con entidades financieras con las que Pullmantur tenga un acuerdo de colaboración, sus datos serán cedidos a dicha entidad financiera correspondiente.

Los datos personales de niños y adolescentes (menores de 13 años) se recopilan, almacenan y utilizan solo para fines de la gestión y resolución de la Contratación o de la Reclamación.

## **1.1 Plazo de conservación de los datos**

Los datos personales proporcionados en el proceso de contratación se conservarán mientras se mantenga la relación mercantil entre las partes y durante un plazo máximo de 5 años. No obstante, si por las características del viaje estuviera afectado por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, los datos serán conservados un plazo máximo de 10 años - *desde la finalización del contrato*.

## **1.2 Legitimación del tratamiento**

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es, en relación con las finalidades anteriormente mencionadas, el cumplimiento de las obligaciones legales en base al Contrato suscrito Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; Reglamento 261/2004 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en

caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos; así como por las normas internacionales que resulten de aplicación y en particular, por el Convenio de Atenas de 13 de diciembre de 1974, modificado por el Protocolo de Londres de 19 de noviembre de 1976, por el texto actualizado el 5 de septiembre de 2013 del Reglamento (CE) nº 392/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los Transportistas de Pasajeros por mar en caso de accidente, por el Reglamento (UE) nº 1177/2010, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los Pasajeros que viajan por mar y por vías navegables, y por el Reglamento (CE) nº 2006/2004; y por las demás normas nacionales e internacionales de aplicación relativas a las prestaciones individuales que forman el paquete turístico.

### **1.3 Comunicación datos a terceros**

No se cederán datos a terceros salvo si usted ha dado su consentimiento expreso e inequívoco previamente, o por obligación o decisión legal o la consecución de un interés legítimo de la compañía, de un tercero o de usted mismo. No obstante, sus datos podrán ser comunicados a otras entidades del grupo empresarial al que pertenece Pullmantur Cruceros o terceras partes tales como, i) Entidades financieras; ii) Entidades de detección y prevención de fraude; iii) Proveedores de servicios tecnológicos; iv) Proveedores de servicios relacionados con atención al cliente; v) Proveedores y colaboradores de servicios de logística, transporte y entrega y vi) Proveedores relacionados con el Crucero contratado. Dicha comunicación se lleva a cabo para la correcta de ejecución de las finalidades descritas en el apartado Finalidad de la recogida, procesamiento y uso de datos personales de la presente política.

Así, para la gestión de las finalidades inherentes al desarrollo y cumplimiento anteriormente mencionadas les informamos que sus datos de carácter personal serán comunicados a Royal Caribbean Cruises Ltd (EE.UU.) así como al resto de entidades que conforman el grupo Pullmantur, ver en [www.pullmantur.es](http://www.pullmantur.es). Asimismo, para el caso de reclamaciones, deberemos comunicar sus datos personales necesarios para la correcta tramitación y resolución de la Reclamación, a los diferentes proveedores de los productos que necesariamente se vieran involucradas en la misma o fueran necesarios para su correcta ejecución.

En virtud del destino seleccionado, le informamos que i) conforme a la Legislación Federal Estadounidense, si su viaje tiene origen, destino o escala en dicho país, sus datos personales incluidos en el PNR (reserva), serán accesibles por parte del Departamento de Aduanas de los Estados Unidos y, ii) conforme a la Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia del 19 de julio de 2012, n.º 243, sus datos personales así como los datos del resto de los pasajeros del mismo localizador serán comunicados al Ministerio de Transporte de la Federación Rusa mediante conexión a la base de datos automatizada sobre pasajeros ACDPDP.

### **1.4 Transmisión de datos a países fuera de la UE (Unión Europea).**

En la medida necesaria para nuestros propósitos, también transmitimos sus datos a destinatarios no pertenecientes a la UE, asegurando que el receptor de los datos garantiza un nivel adecuado de protección de datos y que ningún otro interés legítimo se oponga a la transferencia de datos. Con el fin de garantizar un nivel adecuado de protección para el receptor de los datos, informarle que utilizamos los contratos modelo de la Comisión de la UE para la transferencia de datos personales a terceros países.

## **2. Finalidades distintas a la recogida**

Cuando se proyecte el tratamiento ulterior de datos personales para un fin que no sea aquel para el que se recogieron, se proporcionará, con anterioridad a dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente de forma que el usuario pueda expresar su consentimiento expreso e inequívoco.

#### **(i) Decisiones automatizadas**

Pullmantur Cruceros, en el caso de haber obtenido el consentimiento expreso e inequívoco del usuario, realizará decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, con el objetivo de informar sobre productos y servicios acordes a las circunstancias del usuario y del mercado.

#### **(ii) Newsletter y publicidad posterior**

Para ello se requerirá de su consentimiento expreso e inequívoco. Por lo que, si desea recibir nuestro boletín informativo, deberá registrarse, y proporcionarnos una dirección de correo electrónico asignada y en funcionamiento, que nos permita verificar que usted es solicitante y el propietario de la misma. El usuario, al aceptar la [Política de privacidad para el envío de comunicaciones](#) consiente expresamente, a través de dicha acción afirmativa, a la incorporación de sus datos personales de contacto en nuestro Registro Único centralizado de Autorizaciones (RUA).

#### **(iii) Procesamiento de datos para permitir el uso del sitio web**

Cuando visite cualquiera de nuestros sitios web, recopilamos los datos necesarios para que pueda acceder a ellos (datos de uso). Esto incluye su dirección IP y datos sobre el inicio, el final y el tema de su uso del sitio web, así como posiblemente datos de identificación (por ejemplo, sus datos de inicio de sesión si se registra en el área Privada). Estos datos se usan para la provisión y el diseño del servicio basado en las necesidades de cada usuario y se eliminan tan pronto como ya no se necesitan.

#### **(iv) Cookies**

Si visita nuestros sitios web, es posible que la información esté almacenada en forma de una cookie en su dispositivo local. Las cookies son pequeños archivos de texto que se envían desde un servidor web a su navegador y se almacenan en su propio dispositivo. Esto nos permite reconocerlo cuando visita el sitio web repetidamente. De esta forma podemos garantizar una mejor funcionalidad del sitio y, por ejemplo, evitar que tenga que iniciar sesión repetidamente. Para más información sobre las cookies que utilizamos consulta nuestra Política de cookies.

#### **(v) Perfiles de uso con pseudónimos para publicidad e investigación de mercado (seguimiento y análisis web)**

Para publicidad, estudios de mercado y hacer que el uso de nuestros sitios Web sean lo más agradable posible, Pullmantur Cruceros utiliza sistemas de seguimiento web. En este sentido, los datos sobre el uso de nuestro sitio web en los perfiles de usuario seudónimos se almacenan. Esto nos permitirá desarrollar aún más nuestros sitios web y adaptar nuestro contenido a sus necesidades. Además, los perfiles de uso se utilizan para la llamada redirección. Esto permite a Pullmantur Cruceros publicar e insertar ofertas interesantes en otros sitios web que visita. Los perfiles de uso pseudónimo no se combinan con datos personales.

Puede oponerse a la creación de perfiles de uso pseudónimos. Por un lado, puede evitar la configuración de cookies en su navegador (ver Política de cookies). Por otro lado, puede instalar en su navegador ciertos complementos para proteger su privacidad, que imposibilitan el seguimiento.

---

## (vi) Recopilación de datos por terceros proveedores / redes sociales

Nuestro sitio web contiene enlaces a operadores de redes sociales (por ejemplo, Facebook, XING, Google Plus, LinkedIn, Twitter, etc.). Estas redes sociales son operadas exclusivamente por terceros. Si sigue los enlaces, la información puede ser transmitida a estos terceros. Para conocer el propósito y el alcance de la recopilación de sus datos por las redes sociales y el tratamiento ulterior local, así como sus derechos y la manera de proteger su privacidad, debe ponerse en contacto con las respectivas políticas de privacidad de los propios operadores.

### 2.1 Plazo de conservación de los datos en el Registro Único centralizado de Autorizaciones

Los datos incorporados en el RUA, en el supuesto de ejercer por parte del Usuario sus derechos de supresión o revocación del consentimiento otorgado, se ejecutarán por parte de Pullmantur Cruceros en un plazo máximo de 72 horas.

### 2.2 Legitimación del tratamiento

La base legal para el tratamiento de sus datos personales, en relación con las finalidades anteriormente mencionadas, es el consentimiento prestado por parte del usuario mediante la aceptación de la [Política de privacidad para el envío de comunicaciones](#).

### 3. Seguridad de los datos

Pullmantur Cruises ha implementado las medidas técnicas y organizativas necesarias, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo detectado y asegurar la seudonimización y el cifrado de datos personales y la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

Todos nuestros empleados, colaboradores y todas las personas involucradas en el tratamiento de datos personales están obligados a cumplir con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como otras leyes relevantes para la protección de datos y el manejo confidencial de datos personales.

Para proteger la información personal de nuestros usuarios utilizamos un método seguro de transmisión (Secure Socket Layer - SSL). El cifrado SSL garantiza la transmisión encriptada y completa de sus datos.

### 4. Ejercicio de derechos por parte del titular

Le informamos que tiene derecho, de forma gratuita y en la medida en que se cumplan los requisitos legales, a obtener confirmación sobre si en Pullmantur Cruceros tratamos datos personales que le conciernen, o no. Cómo persona interesada tiene derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos. Asimismo, podrá solicitar

la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones o por motivos legítimos imperiosos.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, podrá oponerse al tratamiento de sus datos. Pullmantur Cruceros dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

En todas las comunicaciones cuyo propósito sea la remisión de publicidad podrá ejercer su derecho de oposición. En la medida en que haya otorgado el consentimiento de protección de datos, podrá revocarlo en cualquier momento con efecto para el futuro.

Para ejercitar estos derechos podrá dirigirse por escrito a Pullmantur con la referencia "Derechos RGPD", a su sede social sita en C/Mahonia, 2 (28043) de Madrid adjuntando copia de un documento oficial de identificación o mediante correo electrónico dirigido al DPO de Pullmantur ([webmaster@pullmantur.es](mailto:webmaster@pullmantur.es)).

## **5. Reclamaciones ante la autoridad de protección de datos**

El usuario puede dirigir sus reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal ante la Agencia Española de Protección de Datos ([www.agpd.es](http://www.agpd.es)).

Esta política de protección de datos se modificó por última en mayo de 2018