

Política de Privacidad para Clientes

BE MATE COMMUNITY ESPAÑA, S.A.

Web corporativa



A. Responsable del Tratamiento

Le informamos que los datos personales que Usted nos facilite en el marco de nuestra relación contractual serán tratados por BE MATE, S.A. Calle Velázquez 50, 3º, 28001, Madrid (en adelante, “Be Mate”), con las finalidades descritas a continuación.

Salvo que expresamente se indique lo contrario en el momento de recabarlos, todos los datos personales que se recaben son de obligada aportación al ser elementos indispensables para la gestión, mantenimiento y control de nuestra relación contractual. La no facilitación de aquéllos, llevará aparejada la imposibilidad de tramitar su solicitud o prestarle el servicio contratado. Los datos personales se recabarán exclusivamente para las finalidades indicadas en la presente Política de Privacidad.

Usted confirma y garantiza la veracidad y exactitud de los datos aportados, y que éstos se ajustan a su estado actual. En este sentido, Usted se compromete a comunicar cualquier modificación que se produjera en los mismos, de acuerdo con el procedimiento establecido en el apartado **E. Derechos del interesado.**

B. Finalidades de tratamiento

A continuación, se le informa de que sus datos serán tratados por Be Mate con las siguientes finalidades:

i. En base a la relación contractual:

- a. Gestionar la reserva que Usted realice por cualquiera de los canales habilitados a tales efectos y tramitar su solicitud de registro como cliente Be Mate, así como la posterior relación comercial con Usted, así como
- b. Gestionar, mantener y controlar de una manera efectiva la relación derivada de la contratación de los productos o servicios Be Mate.
- c. Proceder al cobro de las cantidades correspondientes cuando se proceda a la cancelación de la reserva fuera de los plazos, en su caso, habilitados a tales efectos.
- d. Gestionar la estancia de los clientes, así como la prestación de los servicios solicitados por éstos en el transcurso de la misma, lo que incluye, entre otras cuestiones, la preparación de la estancia y la atención de las solicitudes relacionadas con la misma. Para tales finalidades, podremos solicitar datos como la edad de los huéspedes menores de edad con el objetivo de acondicionar la habitación con una cuna, si ello fuera preciso, o aquellos datos de salud de los huéspedes que resulten necesarios para gestionar su estancia de manera adecuada y preparar menús alimenticios adecuados. Dicha finalidad incluye también la facturación y cobro de los servicios consumidos.

ii. En base a una obligación legal:

- a. Comunicar información a autoridades públicas, reguladores u órganos gubernamentales en aquellos supuestos en que es necesario hacerlo por ley, normativa local o en el cumplimiento de obligaciones regulatorias.

iii. En base al interés legítimo Be Mate:

- a. Realizar acciones o comunicaciones comerciales y/o publicitarias, por cualquier medio, incluso mediante comunicaciones electrónicas o equivalentes, relacionadas con productos o servicios similares a los contratados con Be Mate.
- b. Realizar perfilados en base a los datos personales de los que dispone Be Mate con la finalidad de conocer los productos y servicios que más se pueden ajustar a su perfil, de forma que pueda maximizar el rendimiento de los mismos y, de este modo, ofrecerle las mejores ofertas sobre productos y servicios que puedan ser de su interés.

- c. Realizar encuestas de satisfacción relacionadas con los productos y/o servicios por Usted contratados, con la finalidad de evaluar su satisfacción con el mismo, a efectos de mejorar procesos y servicios Be Mate.
- d. Gestionar, tramitar y dar respuesta a posibles quejas y reclamaciones interpuestas por Usted.
- e. Grabar su voz y/o su imagen y conservar la conversación telefónica y/o vídeo, cuando se lo indiquemos de forma expresa. Los intereses legítimos Be Mate son mantener la calidad del servicio y utilizar las grabaciones en caso de que sea necesario para proteger su posición jurídica ante cualquier potencial conflicto.
- f. Comunicar los datos al resto de empresas del Grupo Room Mate como consecuencia de la centralización de procesos administrativos e informáticos existentes dentro del Grupo Room Mate.

iv. En base al consentimiento explícito otorgado por Usted:

- a. Si usted lo autoriza, Be Mate, podrá ofrecerle productos y servicios propios distintos de los que Usted tuviera contratados por cualquier medio, incluido medios electrónicos, así como productos de terceros en los que Usted pueda estar interesado, incluso tras la finalización de la presente relación contractual.
- b. Si usted lo autoriza, Be Mate comunicará sus datos personales, así como su perfil comercial, a terceras compañías, incluidas las entidades del Grupo Room Mate, con objeto de que éstas puedan enviarme comunicaciones comerciales sobre sus productos y servicios por cualquier medio, incluido medios electrónicos, incluso tras la finalización de la presente relación contractual. Estas empresas podrán pertenecer a los siguientes sectores:
- c. Si Usted lo autoriza, Be Mate podrá llevar a cabo la realización un perfil sobre sus hábitos de consumo a través de información interna y externa, proveniente, por ejemplo, de fuentes accesibles al público (censo promocional, listas de personas pertenecientes a grupos profesionales o redes sociales abiertas, entre otras), con la finalidad de ofrecerme ofertas especiales sobre productos o servicios ajustados a mis necesidades, así como comunicar sus datos a terceros ajenos al Grupo Room Mate y que son socios publicitarios del mismo, es decir, aquellas compañías que permiten a Be Mate mostrarle publicidad sobre productos y servicios de Grupo Room Mate, ajustada a sus preferencias cuando visita otras páginas web o hace uso de las diferentes redes sociales existentes, incluso tras la finalización de la presente relación contractual.

C. Destinatarios

En los términos descritos en el apartado **B. Finalidades de tratamiento**, Be Mate podrá comunicar sus datos personales a las siguientes entidades:

- i. Autoridades públicas, reguladores u órganos gubernamentales o jurisdiccionales en aquellos supuestos en que es necesario hacerlo por ley, normativa local o en el cumplimiento de obligaciones regulatorias.
- ii. Terceras entidades y sociedades del Grupo Room Mate con las finalidades descritas en la letra f) del punto iii) Interés Legítimo y en las letras b) y c) del punto iv) Consentimiento y recogidos en el apartado **B. Finalidades del tratamiento**

Al margen de las anteriores comunicaciones de datos, Be Mate cuenta con la colaboración de algunos terceros proveedores de servicios que tienen acceso a sus datos personales y que tratan los referidos datos en nombre y por cuenta Be Mate como consecuencia de una prestación de servicios.

Be Mate sigue unos criterios estrictos de selección de proveedores de servicios con el fin de dar cumplimiento a sus obligaciones en materia de protección de datos y se compromete a suscribir con ellos el correspondiente contrato de tratamiento de datos mediante el que les impondrá, entre otras, las siguientes

obligaciones: aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas; tratar los datos personales para las finalidades pactadas y atendiendo únicamente a las instrucciones documentadas Be Mate; y suprimir o devolver los datos al Hotel una vez finalice la prestación de los servicios.

En concreto, Be Mate contratará la prestación de servicios por parte de terceros proveedores que desempeñan su actividad, a título enunciativo y no limitativo, en los siguientes sectores: servicios de logística, asesoramiento jurídico, homologación de proveedores, empresas de servicios profesionales, empresas relacionadas con el mantenimiento, empresas proveedoras de servicios tecnológicos, empresas proveedoras de servicios informáticos, empresas de seguridad física, prestadores de servicios de mensajería instantánea y empresas de servicios de centro de llamadas.

D. Procedencia de los datos

Con independencia de los datos personales por usted facilitados, Be Mate podrá efectuar el tratamiento de datos personales procedentes de ficheros comunes, ficheros sectoriales y/o organismos públicos de acuerdo a las finalidades y bases legitimadoras descritas en el apartado **“B. Finalidades de tratamiento”** anterior.

De acuerdo con lo anterior, Be Mate tratará datos personales facilitados por parte de los terceros anteriormente mencionados correspondientes a las siguientes categorías:

- i. Datos de identificación.
- ii. Direcciones postales o electrónicas.

No se obtienen de terceros datos personales especialmente protegidos.

E. Derechos del interesado

Los consentimientos prestados en los supuestos previstos en el presente acto podrán ser revocados por Usted en cualquier momento, a su simple solicitud. Le informamos que de acuerdo con la legislación vigente Usted tiene derecho a ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como el derecho de supresión, de limitación del tratamiento y el derecho a la portabilidad de sus datos, acreditando su identidad (mediante copia de DNI o equivalente) en la siguiente dirección: ROOM MATE, S.A., Calle Velázquez 50, 3º, 28001, Madrid, o al siguiente email privacy@room-matehotels.com Delegado de Protección de Datos dpo@room-matehotels.com

Si considera que BE MATE, S.A. no ha respetado alguno de los derechos anteriormente mencionados, Usted tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

F. Conservación

Sus datos personales serán conservados durante todo el tiempo que dure la relación contractual entre Usted y Be Mate.

Una vez finalizada la misma, se procederá a la eliminación de sus datos personales en el momento en que se hayan llevado a cabo todas las acciones necesarias para gestionar y dar por concluida cualquier obligación que pudiera quedar remanente entre las partes, llevando a cabo en ese periodo, todas las gestiones administrativas necesarias, salvo en aquellos casos en los que el envío de comunicaciones comerciales resulte de aplicación.

Sin perjuicio de lo anterior, sus datos serán conservados debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de nuestra relación contractual, así como para el cumplimiento de otras obligaciones legales a cargo Be Mate.

A este respecto, Be Mate garantiza que no tratará los datos salvo que sea necesario para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones o cuando éste sea requerido para facilitar los mismos a la Administración Pública, Jueces y Tribunales durante el periodo de prescripción de sus derechos u obligaciones legales.