

## Política de privacidad de datos personales de clientes de Guestcentric

### Identidad del responsable del tratamiento de los datos personales

- Guestcentric Systems, S.A., persona jurídica n.º 507844106, con domicilio social en la Av. Jose Gomes Ferreira, n.º 9, Miraflores, 1495-139 Algés, Oeiras, Portugal.
- Guestcentric Inc., con registro fiscal 47-1202574 y sede en 104 West 40th Street, suite 400, Nueva York, NY 10018 EE. UU.
- Guestcentric Ltd., con registro fiscal GB136800426 y sede en 41, Newton Road, W2 5JR Londres, Reino Unido.

(En adelante, cualquiera de los anteriores, en conjunto o en separado, se denominará simplemente «**Guestcentric**»).

### Responsable de la protección de datos

**Guestcentric**, en su doble condición de responsable del tratamiento de datos y de encargado, ha designado a un encargado para proteger los datos (también denominado «delegado de protección de datos») del Grupo Guestcentric. Puede ponerse en contacto con el delegado de protección de datos a través de los siguientes canales:

- Dirección postal: Delegado de protección de datos, con domicilio profesional en la Av. Jos Gomes Ferreira, n.º 9, Miraflores, 1495-139 Algés, Oeiras, Portugal.
- Dirección de correo electrónico: [dpo@guestcentric.com](mailto:dpo@guestcentric.com).

### Política de privacidad de datos personales

**Guestcentric** informa a su contraparte en una relación comercial o contractual (En adelante se denominará simplemente “Contraparte” y ambas por “partes”) de que los datos personales que le sean comunicados serán tratados de acuerdo con lo establecido en esta política. Salvo que se deduzca lo contrario por el contexto, cualquier referencia hecha en este documento a una disposición legal o contractual incluirá las modificaciones a las que esta se haya sometido o se vaya a someter.

### Deber mutuo de información

Las partes informarán a los signatarios del contrato o contratos entre ambas y a las personas que contribuyan a su ejecución, a la prestación de servicios o al suministro de productos entre las partes, de que sus datos personales van a incluirse en registros de los que serán responsables cada una de ellas. De esos registros constarán igualmente los datos personales intercambiados entre ambas partes al abrigo de contrataciones o contactos anteriores a 25 de mayo de 2018, aplicándose a ellos esta Política.

### Deber de información a los colaboradores

Las partes garantizan que cumplirán su deber de informar a los colaboradores en el caso de que sus datos personales se transmitan de una a otra (Ej.: Disponibilización, por la Contraparte a **Guestcentric** de los datos de un empleado suyo del área financiera, para efectos de gestión y control de pagos y facturas), o de que sus datos serán transmitidos a los contratistas de una de ellas (distribuidores, prestadores de servicios, proveedores, entre otros), para los fines mencionados a continuación.

Este deber de información también se aplicará a los subcontratistas de las partes (distribuidores, prestadores de servicios o proveedores, entre otros), que deberán comunicar a sus propios colaboradores que sus datos podrán ser comunicados por **Guestcentric** a la Contraparte o vice-versa (Ej.: Transmisión, por un proveedor de servicios de mantenimiento de **Guestcentric** de los datos de un empleado suyo, para que preste sus servicios, al abrigo del contrato en **Guestcentric** y el proveedor, en las instalaciones de la Contraparte).

Fines: (i) manutención y cumplimiento de la relación comercial y contractual entre las partes; (ii) manutención y cumplimiento de relaciones comerciales y contractuales entre las partes y los subcontratistas o sus subcontratados.

### Fines del tratamiento

Celebración, ejecución, mantenimiento y gestión de los contratos y de las relaciones contractuales entre las partes, de las prestaciones de servicios o suministros, o de los pagos y cobros.

### Fundamento jurídico

El fundamento jurídico que legitima este tratamiento de los datos personales radica en la necesidad de estos para los fines mencionados, para el cumplimiento de las obligaciones



legales, cuando proceda, o para el interés legítimo relativo a ofertas o alteraciones de productos o servicios iguales o similares a otros anteriormente suministrados o solicitados.

#### **Datos**

Para los fines mencionados anteriormente, son imprescindibles los siguientes datos personales:

- Para los signatarios de contratos, propuestas, ofertas, pedidos, adjudicaciones o solicitudes: datos de identificación, números y fecha de caducidad de documentos de identidad, calidad y capacidad en la que actúan y firmas.
- Para la ejecución de los contratos, de las prestaciones de servicios y del suministro de bienes: nombres, correos electrónicos, números de teléfono, direcciones postales y funciones de los colaboradores de las partes.

#### **Tratamientos de datos personales**

En el marco de las relaciones comerciales o contractuales que establezca, **Guestcentric** podrá realizar las siguientes acciones que impliquen el tratamiento de datos personales:

- Gestión administrativa, comercial, fiscal, económica, contable o de facturación.
- Gestión de cobros y pagos.
- Gestión de cuentas de proveedores, socios y clientes.
- Grabación de llamadas relacionadas con los servicios de atención.
- Evaluación de riesgos.
- Gestión de reclamaciones o sugerencias.
- Prestación, ampliación y mejora de la calidad de las prestaciones y de los suministros realizados en virtud de una relación comercial.
- Auditorías.
- Historial de relaciones comerciales.
- Envío de información relevante requerida a la Contraparte.
- Previsión de nuevos suministros o servicios relacionados con los anteriores.
- Realización de estudios estadísticos que permitan mejorar los suministros

o los servicios realizados. También existe un interés legítimo de Guestcentric, que tiene derecho a:

- Enviar información sobre la modificación de productos o servicios contratados con la Contraparte.
- Enviar información sobre nuevos productos o servicios similares a otros contratados previamente o que puedan tener interés a través de cualquier medio, incluyendo los electrónicos, incluso después de terminar la relación comercial con la Contraparte.



Al aceptar la relación comercial o contractual, la Contraparte autoriza el tratamiento de sus datos para los fines descritos, sin perjuicio del derecho que le asiste de revocar ese consentimiento en virtud de la legislación.

#### **Plazos de conservación de los datos personales**

Datos disociados de personas: Estos datos podrán conservarse de forma indefinida.

Datos de contacto tratados con fines comerciales: Se conservarán hasta que el titular revoque su consentimiento.

Datos de clientes, socios (por ejemplo, distribuidores) y proveedores: Los datos se conservarán durante la vigencia de la relación comercial o contractual y durante el plazo de 10 años en el caso de los datos con relevancia fiscal y de 20 años en el caso de los datos con relevancia contractual.

En caso de orden de autoridad legítima o de encontrarse a la espera de procedimiento judicial o administrativo, los plazos de conservación se extenderán para corresponder a los mismos.

#### **Destinatarios de los datos personales**

Los datos de la Contraparte no se comunicarán a terceros, a menos que:

- La comunicación sea obligatoria o esté autorizada por la legislación vigente.
- El tratamiento corresponda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica que se desarrolle, se cumpla y se controle necesariamente a través del establecimiento de una conexión entre el tratamiento y los registros de terceros, como pueden ser, por ejemplo, los de entidades bancarias para facturación o pagos, los de gestión de información acerca de tarjetas de crédito o débito para pagos, los de empresas de transporte para el envío de productos adquiridos o los de empresas tecnológicas para la prestación de servicios en línea.
- La gestión adecuada de la relación comercial o contractual implique el envío de información a las sociedades del Grupo **Guestcentric**, al que pertenece Guestcentric (cuya identidad y localización pueden encontrarse en [www.guestcentric.com](http://www.guestcentric.com)).
- La información sea solicitada por cualquier autoridad o tribunal en el ejercicio de las funciones que se les atribuyen.

#### **Subcontratación por Guestcentric**

**Guestcentric** subcontratará parcial o totalmente la prestación de sus servicios a empresas con las que mantendrá un contrato de prestación de servicios. **Guestcentric** exige a sus subcontratistas el cumplimiento de sus propias obligaciones en materia de política de privacidad de datos personales, así como el cumplimiento de sus instrucciones. En particular, **Guestcentric** subcontratará a empresas adecuadas los servicios de gestión de datos de tarjetas de crédito o débito.

#### **Transferencia de datos personales**

Algunos servicios de **Guestcentric** o de las sociedades del Grupo Guestcentric pueden estar externalizados con las siguientes empresas: Google LLC y Google Inc., Salesforce.com Inc., Amazon Web Services Inc., Rackspace US Inc. y GoDaddy Operating Company LLC, DataTrans Ltd., que tienen su sede fuera de la Unión Europea, lo cual implica una transferencia internacional de datos personales.

A tal efecto, **Guestcentric** y las sociedades del Grupo Guestcentric (a través de acuerdos internos) solo contratarán a empresas que ofrezcan garantías adecuadas con respecto a la protección de datos (en particular, aquellas que estén adheridas al escudo de privacidad UE-EE. UU) o que celebren acuerdos de transferencia de datos basados en cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Unión Europea (cláusulas contractuales estándar), o solicitarán el consentimiento de su Contraparte, entre otros motivos admisibles.

#### **Ejercicio de derechos**

La Contraparte puede, en virtud de la legislación, revocar su consentimiento y ejercer ante **Guestcentric** sus derechos de acceso, rectificación, cancelación o eliminación, oposición, limitación o transferencia de datos, así como solicitar no ser objeto de decisiones individuales automatizadas a través del envío de una comunicación escrita a la sede de **Guestcentric** en la que se indique el derecho que se solicita junto con una copia del documento de identidad. También puede enviarse a través del correo electrónico a la siguiente dirección: [dpo@guestcentric.com](mailto:dpo@guestcentric.com).



Además, podrá presentar una reclamación ante la autoridad nacional con respecto a cualquier amenaza o menoscabo de sus derechos: Comisión Nacional de Protección de Datos ([www.cnpd.pt](http://www.cnpd.pt)).

#### **Compromisos de la Contraparte**

La Contraparte está obligada a comunicar a **Guestcentric** cualquier cambio en la información que le haya facilitado anteriormente.

#### **Medidas de seguridad**

**Guestcentric** ha adoptado las medidas técnicas y organizativas adecuadas, teniendo en cuenta el estado actual de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, para garantizar la seguridad de los datos personales y para evitar las alteraciones, las pérdidas, los tratamientos y los accesos no autorizados a los mismos que se deriven tanto de la actividad humana como de causas naturales, físicas o electrónicas. En virtud de la legislación, se informa de que la puesta a disposición y la comunicación de datos a través de internet fomenta que los mismos circulen por redes abiertas sin condiciones de seguridad, corriendo así el riesgo de ser visualizados y utilizados por terceros no autorizados.

### **GUESTCENTRIC COMO ENCARGADA DEL TRATAMIENTO**

En los casos en los que **Guestcentric** asuma la posición jurídica de subcontratista, tal como se define en los artículos 28 y 29 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD), se aplicará el siguiente régimen:

- El cliente de **Guestcentric** es el responsable del tratamiento («Responsable»).
- **Guestcentric** es el subcontratista para el tratamiento («Encargado»).

Tipo de tratamiento: El tratamiento de datos personales por el Encargado consistirá en la recogida, estructuración, conservación, consulta, difusión, comparación, eliminación, registro, modificación, extracción, transmisión, interconexión, limitación, destrucción o comunicación de datos personales que estén a cargo del Responsable según las instrucciones que este facilite por escrito al Subcontratista. En caso de que el Responsable no de instrucciones o las facilite de forma incompleta, se considerará que deben respetarse las definiciones de servicio establecidas por regla general por el Subcontratista.

Datos tratados: El Encargado tratará los siguientes tipos de datos personales según las instrucciones facilitadas por el Responsable:

- Datos de identificación y contacto.

- Características personales y profesionales.
- Circunstancias sociales.
- Datos académicos y profesionales.
- Información comercial.
- Datos económicos, financieros y de seguros.
- Transacciones de bienes y servicios.

**Confidencialidad:** El Encargado se compromete a guardar la máxima reserva y confidencialidad con respecto a la información facilitada por el Responsable o por el titular. Se considerará información confidencial toda la información a la que el Encargado acceda o que reciba en virtud del (de los) contrato (s) que tenga en vigor con el Responsable o como consecuencia de los suministros o servicios prestados a este, en particular la información y los datos personales que estén a cargo del Responsable a los que haya accedido o que haya recibido por virtud o en ejecución de sus prestaciones. No tendrán el carácter de confidencialidad las informaciones y los datos que sean de dominio público o que estuvieran en posesión del Encargado antes de iniciar la prestación de sus servicios y que hayan sido obtenidos por medios legítimos de acuerdo con la legislación vigente. La obligación de confidencialidad contenida en el presente contrato tendrá carácter indefinido y se mantendrá en vigor después del cese de la relación entre las partes por cualquier causa.

**Personal del Subcontratista:** El Encargado será responsable de garantizar que su personal, sus colaboradores, sus directores y, en general, todas las personas bajo su responsabilidad que tengan acceso a la información confidencial y a los datos personales que estén a cargo del Responsable respeten la confidencialidad de la información y las obligaciones relativas al tratamiento de datos de carácter personal incluso después de haber concluido su relación con el Subcontratista. Para ello, el Encargado deberá hacer todas las advertencias necesarias y suscribir todos los documentos que se precisen con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas por parte de dichas personas.

**Obligaciones del Subcontratista:** El Encargado asume las siguientes obligaciones:

1. Acceder a los datos de carácter personal que se encuentren a cargo del Responsable cuando sea imprescindible para la buena ejecución del (de los) contrato (s) en vigor que tenga con este o para el desarrollo de los servicios o suministros que le preste.
2. Tratar los datos conforme a las instrucciones facilitadas por el Responsable.
3. En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable: seguir los procedimientos y las instrucciones facilitadas por el Responsable.
4. No destinar, aplicar ni utilizar los datos de carácter personal que se encuentren a cargo del Responsable para una finalidad diferente a la indicada aquí ni con ningún otro propósito que suponga un incumplimiento de las instrucciones facilitadas por el Responsable.
5. No revelar, transferir, ceder ni comunicar de cualquier otra forma (ni siquiera para conservarlos) a terceros los datos de carácter personal que estén a cargo del Responsable.
6. Si así lo establece el artículo 30 del RGPD, mantener un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable.
7. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales a las personas autorizadas a tratar datos personales.
8. Prestar apoyo al Responsable en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos cuando proceda.
9. Prestar apoyo al Responsable en la realización de las consultas previas a la autoridad de control cuando proceda.
10. Adoptar y aplicar las medidas de seguridad adecuadas, conforme a lo previsto en el artículo 32 del RGPD, que garanticen la seguridad de los datos personales que estén a cargo del Responsable y que eviten alteraciones, pérdidas, tratamientos o accesos no autorizados a los mismos teniendo en cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos derivados tanto de la

actividad humana como del medio físico o natural.

11. Respetar todas las obligaciones legales que le correspondan como Encargado con respecto al tratamiento de datos.
12. Si, al margen de la legislación vigente, tuviera que transferir o permitir el acceso de terceros a los datos personales que se encuentren a cargo del Responsable: informar previamente al Responsable de dicha circunstancia o, si le resultase legalmente imposible hacerlo, informar lo antes posible.
13. Aceptar expresamente que el Responsable pueda velar por el cumplimiento de las medidas aquí descritas. Obligaciones del Responsable: El Responsable asume las siguientes obligaciones:
  1. Si el tratamiento incluye la recogida de datos personales en su nombre y por su cuenta: establecer y cumplir los procedimientos correspondientes a la recogida de los datos, especialmente en lo que se refiere al deber de información y, si procede, obtener el consentimiento de los titulares en cumplimiento de la legislación vigente.
  2. Si el tratamiento no incluye la recogida de datos personales en su nombre y por su cuenta: cumplir la legislación vigente en cuanto a su obtención y recogida, transmitírselos al Encargado y, de manera particular, informar sobre este hecho a los titulares.
  3. Informar y obtener los consentimientos necesarios para la subcontratación de los servicios al Subcontratista.
  4. Cumplir todas sus obligaciones en materia de protección de datos como responsable del tratamiento.
  5. Instruir previamente al Subcontratista, por escrito y de forma completa y adecuada, acerca del tratamiento que debe darse a los datos, especialmente en lo que se refiere a los siguientes puntos: identificar los datos que desea recoger, tratar, modificar, almacenar y eliminar; definir el plazo de conservación y las medidas a ejecutar en relación con los datos después de dicho plazo; indicar si desea que los datos se seudonimicen y cuándo; informar sobre si desea ejecutar decisiones automatizadas con los datos en virtud de la legislación y cuándo, incluyendo la definición de perfiles; adquirir, aunque sea por medio del Subcontratista, las medidas lógicas y físicas de protección que sean adecuadas para evitar los accesos ilegítimos, y mantener al Encargado informado acerca de cualquier modificación de los datos. En caso de que el Responsable no de instrucciones o las facilite de forma incompleta, se considerará que deben respetarse las definiciones de servicio establecidas por regla general por el Subcontratista
  6. Supervisar el tratamiento y el cumplimiento de la legislación vigente por parte del Subcontratista.

Medidas de seguridad del Subcontratista: Teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y las finalidades del tratamiento de los datos, así como los riesgos, de probabilidad y gravedad variables, para los derechos y las libertades de las personas físicas, el Encargado aplicará las medidas técnicas y



organizativas que sean apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo en cuestión. Estas medidas pueden incluir:

- Seudonimización y cifrado de los datos personales.
- Capacidad de garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia permanentes de los sistemas y de los servicios de tratamiento, así como la disponibilidad y el acceso a los datos personales en el momento oportuno en el caso de un incidente físico o técnico.
- Un catálogo de medidas de seguridad reconocidas en normativas o estándares de seguridad de la información.

En caso de que la legislación vigente exija otras medidas de seguridad, el Encargado procederá a su aplicación inmediata, sin que ello implique ninguna modificación en los contratos, prestaciones o suministros que se encuentren en vigor con el Responsable, procediéndose al necesario ajuste de las condiciones de precio. En caso de violación de la seguridad de los datos personales en los sistemas de información utilizados por el Encargado para la ejecución del (de los) contrato (s) o de los servicios o suministros proporcionados al Responsable, el Encargado comunicará al Responsable, sin demora injustificada y, en cualquier caso, antes de un plazo máximo de 24 horas hábiles, las violaciones de seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, junto con toda la información pertinente para la documentación y la comunicación del incidente previstas en el apartado 3 del artículo 33 del RGPD. En tal caso, corresponderá al Encargado comunicar las violaciones de seguridad de los datos a la autoridad de protección de datos o a los interesados, de acuerdo con la legislación vigente.

Destino de los datos después del cese de relaciones entre las partes: Una vez terminada la relación entre el Responsable y el Subcontratista, el Responsable deberá dar instrucciones precisas al Encargado acerca del destino de los datos de carácter personal que se encuentren bajo su responsabilidad, pudiendo escoger entre la devolución de los mismos, el envío a otro proveedor de servicios o, cuando no exista ninguna disposición legal que exija la conservación de los datos, su destrucción integral.

El Encargado podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos de carácter personal que se encuentren a cargo del Responsable mientras exista la posibilidad de que puedan generarse responsabilidades relativas a la relación entre ambos. Ejercicio de derechos ante el Subcontratista: El Encargado deberá transmitir de inmediato (en el plazo máximo de un día a partir de la recepción) al Responsable cualquier solicitud que reciba para el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, eliminación o borrado, oposición, limitación del tratamiento o transferencia de datos, así como cualquier petición de no ser objeto de decisiones individuales automatizadas que proceda de un titular cuyos datos hayan sido tratados por el Subcontratista. Además, deberá enviarle también cualquier otra información que tenga y que pueda ser relevante para tratarlo. De igual modo, el Encargado deberá cumplir con cualquier instrucción relativa tanto a los derechos de acceso, rectificación, eliminación o borrado, oposición, limitación del tratamiento o transferencia de datos como a las peticiones de no ser objeto de decisiones individuales automatizadas que reciba el Responsable con la mayor celeridad posible, confirmando por escrito tanto la recepción de la solicitud como la ejecución de la tarea encomendada.

Subcontratación por parte del Subcontratista: El Encargado subcontratará total o parcialmente la prestación de sus servicios a empresas con las que mantendrá un contrato de prestación de servicios. El Encargado exigirá a sus subcontratados el cumplimiento de sus propias obligaciones en materia de política de privacidad de datos personales y el cumplimiento de las instrucciones del Responsable.

El Encargado podrá contratar los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios. En particular, el Encargado subcontratará a las empresas adecuadas los servicios de gestión de datos de tarjetas de crédito o débito.

Subcontratación por parte del Responsable: El Responsable (incluso si actúa como subcontratista) está obligado a comunicar a sus clientes que utiliza al Encargado para recoger y tratar los datos por su cuenta y, asimismo, debe solicitar las autorizaciones necesarias en virtud de la legislación para poder subcontratar al Subcontratista.

Responsabilidad: Ambas partes se comprometen a cumplir las obligaciones establecidas

en el presente documento y en la legislación vigente en lo que se refiere a los datos personales.

**Aviso:**

Este documento y la información que contiene se destina a las entidades aquí mencionadas, en virtud de la relación entre ellas y **Guestcentric**. Este documento es propiedad de **Guestcentric**, por lo que otras personas no están autorizadas a usarlo o a confiar en su contenido. Es prohibida la reproducción o divulgación total o parcial de este documento. **Guestcentric** no garantiza la calidad, integridad o completude de la información contenida en este documento y expresamente afasta cualesquiera garantías relativamente a ella.