



RGPD y Hotelinking

hl-Whitepapers

ÍNDICE

RGPD Y HOTELINKING. **3**

ACCIONES QUE HOTELINKING HA REALIZADO PARA SU ADECUACIÓN A LA RGPD. **5**

PAUTAS DE HOTELINKING A SUS CLIENTES. **8**

SEGMENTACIÓN DEL HUÉSPED. **9**

BASES DE DATOS GENERADAS CON ANTERIORIDAD AL 25 DE MAYO DE 2018 CON HOTELINKING. **10**

POLÍTICA DE PRIVACIDAD ACTUALIZADA Y ADAPTADA. **12**



RGPD y Hotelinking.

El pasado 25 de Mayo 2018 entró en vigor el nuevo Reglamento de la Unión Europea General de Protección de Datos (RGPD). Las nuevas normas tienen una definición amplia de los datos personales y un amplio alcance, que afectan a cualquier empresa que comercializa productos o servicios a las personas en la UE. Cada industria, cada empresa, y cada proceso, puede desencadenar en una interpretación y aplicación del reglamento distinta.

Por ello, es muy importante que no apliquemos generalismos al negocio de la hotelería, y sobretodo en el caso concreto de Hotelinking.

El nuevo reglamento europeo convierte los procesos manuales y no digitales en tareas mucho más difíciles de llevar a cabo. Por ejemplo, la recogida de datos para acciones comerciales con los huéspedes durante el check-in o check-out será una tarea tediosa y casi imposible de llevar a cabo y controlar según los requerimientos de la **RGPD**.

Hotelinking se ha convertido desde el 25 de Mayo de 2018 en una herramienta más importante aún si cabe para la hotelería, ya que la recogida de datos de clientes se realiza de forma completamente automatizada, cumpliendo con todos los requisitos de la RGPD y adaptado específicamente a la casuística del WiFi hotelero.

El proyecto ha sido liderado por Jorge Morell del despacho Términos y Condiciones. Jorge es un prestigioso abogado especializado en Derecho Tecnológico y Legaltech y reconocido a nivel nacional como un referente en la materia.





Acciones que Hotelinking ha realizado para su adecuación a la RGPD a partir del 25 de Mayo 2018.

Con motivo de la aplicabilidad el pasado 25 de mayo del Reglamento 2016/679, 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 (más conocido como RGPD o GDPR en inglés), **Hotelinking ha procedido a su adaptación a la nueva normativa.**

Desde Hotelinking hemos trabajado en las siguientes acciones, para la adecuada adaptación de su servicio a la RGPD:



- **Actualización de los términos y condiciones de la web del servicio.**
- **Creación de popup informativo** para los usuarios que visiten la web.
- **Revisión de los contratos firmados con terceros** proveedores (servicios de alojamiento, analítica y otros).
- **Elaboración del registro de actividades.**
- **Determinación sobre la necesidad de designar a un delegado de protección de datos.**
- **Elaboración de los análisis de riesgos pertinentes y adecuación en materia de RRHH,** respecto tanto a empleados presentes como futuros.
- **Revisión y adecuación de las medidas de seguridad y técnicas relativas a los datos captados,** su uso y acceso por el personal de la empresa y terceros proveedores.
- **Elaboración del protocolo de control y comunicación** de una eventual brecha de seguridad.
- **Revisión de los contratos firmados** con cada uno de los hoteles o espacios en los que se presta el servicio.
- **Creación de un nuevo proceso de registro que segmente claramente entre usuarios alojados y usuarios no alojados** a efectos de diferenciar el tratamiento y la base legal del mismo.
- **Creación de un nuevo texto legal específico** para el nuevo proceso de registro.
- En relación a lo anterior, el **nuevo proceso de registro distingue entre usuarios clientes y no clientes del hotel.**



Bajo el contrato de cesión establecido entre Hotelinking y el correspondiente hotel, Hotelinking cederá los datos de usuarios clientes al hotel para que él mismo les envíe comunicaciones comerciales. La base legal de ese tratamiento por parte del hotel será el contrato que el mismo tiene con el cliente.

Por otro lado, Hotelinking cederá los datos de usuarios no clientes al hotel, pero el mismo solo podrá enviarles comunicaciones comerciales si el usuario lo aceptó expresamente en el nuevo checkbox que incluye para ello el proceso de registro renovado. Si se consintió ese tratamiento, podrán enviarse mails publicitarios, de lo contrario, no.

Nota: En caso de que sea necesario adaptar la relación entre Hotelinking y la sociedad del hotel, contactar con el departamento de [Key Account](#).



Pautas de Hotelinking a sus clientes para la adecuación a la RGPD.

Respecto a la adaptación a la RGPD de los hoteles que usen el servicio, es importante que tengan en cuenta y realicen, hasta donde sea posible, la segmentación de los leads cedidos por Hotelinking entre: 1) usuarios clientes (huéspedes del hotel) y 2) usuarios no clientes (que no hayan sido huéspedes del hotel).

El envío de comunicaciones comerciales a los usuarios no clientes desde el 25 de mayo, si no se han podido renovar

su consentimiento antes de esa fecha, sí implicaría un mayor riesgo legal ya que ese tratamiento no tendría base legal adecuada. Para los **usuarios clientes que hayan sido huéspedes del hotel no supone un problema** ya que los mismos se podrían considerar clientes y la base legal para el envío de las comunicaciones comerciales en ese caso sería el contrato entre las partes.



Segmentación del huésped.

Los usuarios que se identifiquen como no alojados deben expresamente aceptar el consentimiento para recibir comunicaciones futuras. Mientras que los usuarios que acceden mediante la opción de cliente alojado, **al tratarse de un cliente del hotel el consentimiento no es necesario solicitarlo.**

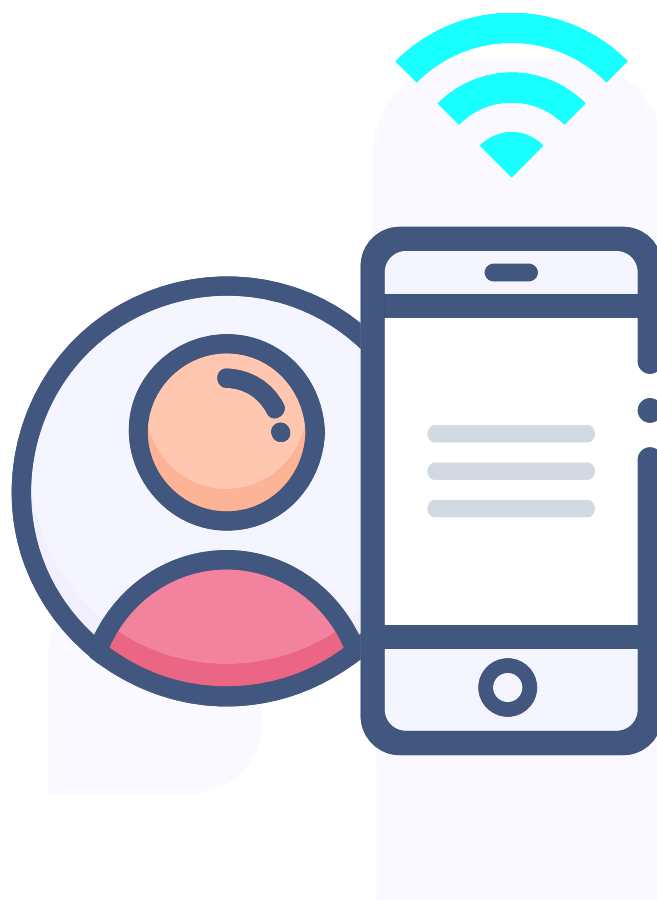
Actualmente el portal cautivo proporcionado por Hotelinking ya realiza la segmentación requerida de usuarios de forma automática.



Bases de datos generadas con anterioridad al 25 de Mayo de 2018 con Hotelinking.

No será necesario renovar consentimiento, si el dato del huésped ha sido capturado a través de Hotelinking con anterioridad al 25 de Mayo de 2018. Únicamente hay que considerar la opción de cancelación a recibir notificaciones en el futuro.

Cualquier comunicación enviada automáticamente por Hotelinking, viene acompañada siempre con la opción de cancelación de notificaciones futuras.



Nuestra herramienta de CRM (en caso de haberla contratado), cuenta con todos los mecanismos necesarios para estar adaptados al nuevo reglamento europeo.

En caso de tener en el hotel usuarios no alojados (restaurante, salas de conferencias, etc), que además se hubiesen conectado al WiFi a través de Hotelinking con anterioridad al 25 de Mayo de 2018, y no se les haya enviado un email para solicitarles la renovación del consentimiento, **es recomendable no usar estos datos**. En cualquier caso, los usuarios no alojados conectados al WiFi del hotel a través de Hotelinking representan un porcentaje inferior al 5% en hotel vacacional, y de un 10%-15% en hotel urbano.



Política de Privacidad Actualizada y Adaptada.

La política de privacidad y nuevas condiciones es un servicio incluido en Hotelinking para todos sus clientes. Cualquier personalización sobre la misma, tendrá que ser consultada y podrá acarrear un incremento de la cuota mensual.

La política de privacidad ha sido adaptada para cumplir con los requisitos de transparencia, lenguaje no jurídico, explicación concreta y concisa del tratamiento de los datos del usuario WiFi, terceros involucrados en el tratamiento de los datos, así como todas las medidas de seguridad aplicadas.

El texto estará disponible en Alemán, Francés, Inglés y Español. Se detecta automáticamente el idioma del dispositivo y se presenta en el idioma adecuado.

Haciendo clic sobre el siguiente enlace puede ver como es la **política de privacidad** que aceptan todos los usuarios WiFi.



GUEST JOURNEY
AUTOMATION PLATFORM



www.hotelinking.com | hello@hotelinking.com