

Política de privacidad

En este sitio web sólo se recaban datos personales con el conocimiento e información de los usuarios.

En este documento le explicamos con detalle quién va a tratar sus datos, para qué se van a utilizar y cuáles son los derechos que puede ejercer entre otros puntos. Si quiere tener una mayor información puede leer esta Política de Privacidad, así como el Aviso Legal y la Política de Cookies.

1. RESPONSABLES DE TRATAMIENTO. ¿QUIÉN VA A TRATAR SUS DATOS?

Identidad	Silenis Promotions S.L.
Dirección	Plaza de la Candelaria 10, 38002, Santa Cruz de Tenerife (Santa Cruz de Tenerife)
Email	lopd@silenis.es

2. ¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS Y DE DÓNDE PROCEDEN?

Con motivo de su relación con nosotros podremos tratar distintas categorías de datos personales, dependiendo siempre del servicio o producto contratado con nosotros. Estos datos, podrán ser recogidos por cualquiera de los medios que Silenis Promotions S.L. ofrece, tanto online como en persona. Las categorías de datos tratadas, podrán ser las siguientes:

- Datos de contactos.
- Carácter identificativos de personas físicas: nombre y apellidos, DNI/documento identificativo, teléfono, correo electrónico, dirección, firma.
- Datos de categoría especial.
- Datos bancarios.

Si ha reservado su estancia a través de agencia de viaje o agencia de viajes online, ésta comunicará sus datos a Silenis Promotions S.L. para la gestión de su reserva y/o contratación. Las agencias de viaje o agencias de viajes online pueden utilizar sus datos personales para sus propias finalidades por lo que estaremos ante otro Responsable del Tratamiento. Puede obtener información sobre el tratamiento de sus datos por parte de estas entidades acudiendo al apartado de Política de Privacidad de la web de la agencia.

De cualquier manera, si un tercero nos ha facilitado sus datos los trataremos dentro de las finalidades recogidas en esta Política de Privacidad.

3. FINALIDAD. ¿PARA QUÉ SE UTILIZAN SUS DATOS PERSONALES?

Silenis Promotions S.L. le informa que podrá tratar los datos de carácter personal para las finalidades que se indican a continuación, en la medida en que exista una base legal para cada tratamiento según se explica más adelante.

Las principales finalidades para las que se van a poder utilizar sus datos personales son las siguientes:

FINALIDAD	Más información sobre los tratamientos de datos
Gestión de la reserva y servicios contratados	Gestión de tu reserva y/o compra Envío de confirmación de reserva Procesamiento, en su caso, del pago de la reserva y las pre-autorizaciones En caso de que en campos de redacción libre de los formularios de recogida de datos o mediante petición al agente del call center, el usuario facilite datos relativos a su salud para gestionar servicios específicos, Silenis Promotions S.L. entiende que dichos datos son comunicados expresa y voluntariamente por el usuario, puesto que no existe petición previa de esta información y únicamente serán tratados para gestionar la petición del usuario (por ejemplo, habitaciones adaptadas en base a necesidades especiales)

	<p>Gestión de las peticiones de modificación o anulación de reservas solicitadas</p> <p>Check-in</p> <p>Gestión del alojamiento y otros servicios como puede ser SPA, bares y restaurantes, guardería, etc.</p>
Cumplimiento de obligaciones legales	<p>Cumplimiento de las obligaciones de índole contable, legal, fiscal y administrativa.</p> <p>En particular, registro de viajeros y comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en cumplimiento de la normativa de seguridad ciudadana.</p>
CHECK - IN	Formalizar y gestionar la reserva, realizar el cobro conforme a las condiciones de reserva y cancelación, así como para los posibles servicios derivados de su estancia
Concursos, sorteos y eventos	Gestión de su participación en concursos, sorteos y demás actividades en la que usted haya solicitado participar
Grabación de llamadas	<p>Silenis Promotions S.L. tratará los datos relativos a su voz cuando mantenga conversaciones telefónicas con nosotros, mediante la grabación de las llamadas que realice o reciba de Silenis Promotions S.L.. En todo caso, cuando procedamos a la grabación de la llamada que mantengamos con usted le informaremos previamente de ello, a través de una locución al comienzo. Las llamadas serán grabadas para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender su petición y analizarlas con el objeto de mejorar las respuestas ofrecidas y proporcionar un servicio más personalizado garantizando así la calidad de servicio. • Aumentar la seguridad y disponer de medio de acreditación sobre los servicios o productos solicitados y/o contratados y los ofrecidos por nuestra parte, siendo necesario para ello la grabación de las llamadas.
Remisión de encuestas de calidad	Con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con los productos y/o servicios contratados, Silenis Promotions S.L. remitirá encuestas de calidad con el fin de obtener su opinión acerca de los mismos y así poder mejorar la prestación de sus servicios de manera continua
Comunicaciones comerciales (no solicitadas expresamente)	Con el fin de poder ofrecer al usuario productos y servicios que puedan ser de su interés se le remitirán ofertas sobre productos y servicios relacionados con los ya contratados o que haya contratado en el pasado con Silenis Promotions S.L.. Podrá oponerse a recibir estas comunicaciones en cada comunicación que reciba.
Comunicaciones comerciales	Envío de comunicaciones comerciales sobre ofertas no relacionadas con los servicios y/o productos contratados. Silenis Promotions S.L. podrá remitirle ofertas promocionales sobre determinados productos que el usuario pueda disfrutar en el hotel (p.ej., mobiliario de la habitación reservada, invitaciones a eventos, SPA, etc.). Del mismo modo, Silenis Promotions S.L. podrá enviar información sobre actividades relacionadas con el turismo y el ocio, como actividades culturales, excursiones, eventos deportivos, etc. que puedan ofrecerse o no en conjunto con nuestros servicios de alojamiento
Consultas, solicitudes o sugerencias	Gestión de la consulta, solicitud o sugerencia trasladada por el interesado
Envío de currículum	Incluirlo en los procesos de selección de personal abiertos actualmente o para futuros procesos en el que el candidato pueda encajar, no pudiendo ser utilizados para otras finalidades

Además, al proporcionar sus datos por cualquiera de los medios facilitados, garantiza la veracidad de los datos aportados y se compromete a comunicar cualquier cambio que se produzca en los mismos.

Recuerde que, cuando le pidamos que rellene sus datos personales para darle acceso a alguna funcionalidad o servicio, marcaremos algunos campos como obligatorios, puesto que son datos que necesitamos para poder prestarle el servicio en cuestión. Por favor, tenga en cuenta que si decide no facilitarnos esos datos, es posible que no pueda disfrutar de esos servicios o funcionalidades o enviarnos su solicitud.

4. LEGITIMACIÓN. ¿POR QUÉ USAMOS SUS DATOS PERSONALES?

El RGPD y la LOPD establecen que sólo se puede tratar información de una persona (sus «datos personales») si concurre una de las bases legitimadoras expresamente previstas en dichas normas. Más concretamente, y a este respecto, el artículo 6 del RGPD establece una lista cerrada de las bases legitimadoras que pueden concurrir para justificar y legitimar un tratamiento de datos personales:

- Consentimiento.
- Relación contractual.
- Intereses vitales del interesado o de otras personas.
- Cumplimiento de una obligación legal para el responsable.
- Interés público o ejercicio de poderes públicos.
- Interés legítimo prevalente del responsable o de terceros a los que se comunican los datos.

Silenis Promotions S.L. llevará a cabo tratamientos de sus datos, en algunos casos, al amparo del interés legítimo previsto en el artículo 6.1.f) del RGPD, por cuanto considera que no perjudican el derecho de los clientes a la protección de sus datos personales. Dicho precepto autoriza llevar a cabo aquellos tratamientos que son - necesarios para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño-.

Sobre tales tratamientos, tiene derecho a:

- Obtener más información sobre en qué consiste ese -interés legítimo-.
- Saber cómo ha llegado Silenis Promotions S.L. a la conclusión de que no perjudican la protección de tus datos personales
- O directamente a oponerte a ellos. Podrá hacerlo a través de los cauces que se articulan a su disposición en el apartado 7 - DERECHOS QUE PUEDE EJERCER -, indicando el tratamiento concreto al que se opone y los motivos en los que funda su petición.

De todos los tratamientos realizados en base al interés legítimo, Silenis Promotions S.L. ha llevado a cabo lo que se conoce como - prueba de sopesamiento -. Se trata de un análisis interno para confirmar que el interés legítimo de Silenis Promotions S.L. no perjudica los intereses de sus clientes en la protección de sus datos personales. Puedes obtener información sobre la prueba que corresponda mediante solicitud dirigida a la dirección de correo electrónico lopd@silenis.es.

Dicho lo anterior, en Silenis Promotions S.L. trataremos sus datos con las finalidades y conforme a las bases legitimadoras que detallamos a continuación.

FINALIDAD	LEGITIMACIÓN
Gestión de la reserva y servicios contratados	Ejecución contractual
Cumplimiento de obligaciones legales	Ejecución contractual. Cumplimiento de obligaciones legales (entre otras: Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, artículo 25.1.)
CHECK - IN	Ejecución de contrato de reserva y su consentimiento
Concursos, sorteos y eventos	Su consentimiento
Grabación de llamadas	Interés legítimo de Silenis Promotions S.L. Silenis Promotions S.L. ha realizado una - prueba de sopesamiento -, de la que concluye que este interés legítimo no perjudica su privacidad, teniendo en cuenta que - será informado de manera previa a la grabación de las llamadas, de tal forma que puede interrumpir dicha llamada en cualquier momento antes de comenzar la grabación, y plantear su consulta o contratación a través de otros medios (por ejemplo, correo electrónico o presencialmente en nuestras instalaciones), - el fin perseguido es poder contar con evidencias de la conversación mantenida y valorar la atención que le hemos prestado, si está satisfecho con ella, y cómo podemos mejorar esta atención de cara al futuro.

Remisión de encuestas de calidad	Interés legítimo de Silenis Promotions S.L.
Comunicaciones comerciales (no solicitadas expresamente)	Interés legítimo
Comunicaciones comerciales	Su consentimiento
Consultas, solicitudes o sugerencias	En caso de hacernos llegar una consulta, solicitud o sugerencia sin estar registrado en Silenis Promotions S.L., utilizaremos los datos facilitados para darle respuesta a la consulta en base a su consentimiento y nuestro interés legítimo Cuando un usuario registrado nos realiza una consulta, solicitud o sugerencia utilizamos sus datos para darle respuesta en base a la ejecución del contrato En caso de presentar una solicitud de ejercicio de derechos explicadas en el punto 7. DERECHOS QUE PUEDE EJERCER, utilizaremos sus datos en base a una obligación legal
Envío de currículum	Ejecución de medidas precontractuales o la intención de concluir un contrato a petición de la persona candidata.

5. CONSERVACIÓN DE TUS DATOS. ¿CUÁNTO TIEMPO LOS CONSERVAREMOS?

Los datos personales proporcionados se tratarán y conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recaban. Una vez finalizado este plazo conservaremos sus datos debidamente guardados y protegidos para su puesta a disposición de las Administraciones Públicas competentes, Jueces y Tribunales o el Ministerio Fiscal durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida con el usuario y/o durante los plazos de conservación previstos legalmente. Una vez prescriban las posibles acciones de cada caso, Silenis Promotions S.L. procederá a la supresión de los datos personales.

En caso de que la legitimación para el tratamiento de sus datos se base en su consentimiento, Silenis Promotions S.L. mantendrá su información siempre y cuando el usuario no retire el consentimiento primeramente prestado.

Algunos de los plazos legales que debemos cumplir son los siguientes:

DATOS	PLAZOS
Parte de entrada y libro-registro	3 años
Documentación contable y fiscal a efectos mercantiles	6 años
Documentación contable y fiscal a efectos fiscales	4 años
Control de acceso a edificios	1 mes
Videovigilancia	1 mes
Envío de comunicaciones comerciales	Hasta la retirada de su consentimiento

6. ¿A QUIÉN COMUNICAMOS SUS DATOS?

Para cumplir las finalidades indicadas en la presente Política de Privacidad, es necesario que demos acceso a sus datos personales a entidades que nos prestan apoyo en los servicios que le ofrecemos, a saber:

- Entidades financieras, de asesoramiento empresarial, transporte, etc: empresas necesarias para la gestión de su reserva y estancia.
- Entidades de gestión de recobros y aseguradoras con el fin de llevar a cabo las reclamaciones procedentes frente a turoperadores o clientes como consecuencia del interés legítimo de Silenis Promotions S.L. en gestionar el cobro de los servicios prestados, así como asegurar los importes pendientes de pago
- Proveedores de servicios externos, como servicios basados en la nube, servicios tecnológicos procesadores de pago, servicios para llevar a cabo iniciativas de marketing, o servicios para realizar encuestas a clientes en nuestro nombre.
- Motores de búsqueda

Al margen de las señaladas, Silenis Promotions S.L. no cederá los datos personales a terceros, excepto por

obligación legal. Sin embargo, en el caso de ser cedidos a algún tercero se informará previamente al usuario solicitando el consentimiento expreso para tal cesión. La entidad responsable de la base de datos, así como los que intervengan en cualquier fase del tratamiento y/o las entidades a quienes se los haya comunicado -en todo caso siempre con la correspondiente autorización otorgada por el usuario-, están obligadas a observar el secreto profesional y a la adopción de los niveles de protección y las medidas técnicas y organizativas necesarias a su alcance para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, evitando, dentro de lo posible, accesos no autorizados, modificaciones ilícitas, sustracciones y/o la pérdida de los datos, con objeto de procurar el correspondiente nivel de seguridad de los ficheros, según la naturaleza y sensibilidad de los datos facilitados por los usuarios del presente sitio web.

En cumplimiento de la LO 4/2015 de protección de la seguridad ciudadana Seguridad Ciudadana, se comunicarán los datos de los huéspedes a las autoridades policiales.

7. DERECHOS QUE PUEDE EJERCER

Puede ejercitar cualquiera de los derechos que a continuación le explicamos, simplemente indicándonos el motivo de tu solicitud y el derecho que quiere ejercitar. En caso de que lo consideremos necesario para poder identificarle, podremos solicitarle copia de un documento acreditativo de su identidad.

En general siempre tendrá derecho a:

- Solicitar el acceso a sus datos personales, para conocer qué datos tenemos suyos.
- Solicitar la rectificación de sus datos: tenga en cuenta que, al facilitarnos activamente sus datos personales por cualquier vía, garantiza que son ciertos y exactos y se compromete a notificarnos cualquier cambio o modificación de los mismos.
- Solicitar que suprimamos sus datos en la medida en que ya no sean necesarios para la finalidad para los que necesitemos tratarlos según le hemos informado más arriba, o en que ya no contemos con legitimación para hacerlo.
- Solicitar que limitemos el tratamiento de sus datos, lo que supone que en determinados casos pueda solicitarnos que suspendamos temporalmente el tratamiento de los datos o que los conservemos más allá del tiempo necesario cuando puedas necesitarlo.
- Solicitar la portabilidad de tus datos personales. Esto significa que tendrá derecho a recibir los datos personales que nos haya facilitado en un formato estructurado, de uso común y legible por una máquina, para poder transmitirlo a otra entidad directamente, siempre que técnicamente sea posible.
- Solicitar el derecho de oposición al tratamiento de sus datos cuando el tratamiento de tus datos esté basado en nuestro interés legítimo.
- Solicitar no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos en él o le afecte significativamente de modo similar.

Puede solicitar el ejercicio de derecho a través de los siguientes medios:

- Correo postal, enviando su solicitud o entregándola presencialmente en: Plaza de la Candelaria 10, 38002, Santa Cruz de Tenerife (Santa Cruz de Tenerife)
- A través del correo electrónico: lopd@silenis.es

Silenis Promotions S.L. deberá contestar la solicitud en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en el caso de ser necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes.

Tiene derecho a retirar el consentimiento prestado en cualquier momento enviando correo electrónico a lopd@silenis.es. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento efectuado antes de la retirada del consentimiento.

En caso de considerar vulnerado su derecho a la protección de sus datos de carácter personal, podrá interponer una reclamación delante de la Agencia Española de Protección de Datos, www.aepd.es.

8. ¿QUÉ PASA SI NOS FACILITA DATOS DE TERCEROS O SI UN TERCERO NOS HA FACILITADO DATOS SUYOS?

Hay ocasiones en las que puede facilitar datos de terceros, por ejemplo, personas de contactos. Si nos

proporciona Datos Personales de terceras personas garantiza haberles informado acerca de las finalidades y la forma en la que necesitamos tratar sus datos personales.

Si ha reservado su estancia a través de agencia de viaje o agencia de viajes online, ésta comunicará sus datos a Silenis Promotions S.L. para la gestión de su reserva y/o contratación. Las agencias de viaje o agencias de viajes online pueden utilizar sus datos personales para sus propias finalidades por lo que estaremos ante otro Responsable del Tratamiento. Puede obtener información sobre el tratamiento de sus datos por parte de estas entidades acudiendo al apartado de Política de Privacidad de la web de la agencia.

De cualquier manera, si un tercero nos ha facilitado sus datos los trataremos dentro de las finalidades recogidas en esta Política de Privacidad.

9. CAMBIOS A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Es posible que modifiquemos la información contenida en esta Política de Privacidad cuando lo estimemos conveniente, en cumplimiento por ejemplo de cambios legislativos o jurisprudenciales. En caso de que lo hagamos, se lo notificaremos por distintas vías a través de los cambios en la web, o incluso se lo comunicaremos a su dirección de correo electrónico cuando el cambio en cuestión sea significativo para con tu privacidad, de manera que pueda revisar los cambios, valorarlos y, en su caso, oponerse o darse de baja en algún servicio o funcionalidad.

10. ¿ALGUNA CONSULTA SOBRE ESTA POLÍTICA O SUS DERECHOS?

En el caso de tener alguna duda o pregunta sobre la política de privacidad o sobre cómo gestionar algún dato personal que nos haya proporcionado puede contactar en lopd@silenis.es.