

## Política de Privacidad Baluma B2C

Viajes El Corte Inglés, S.A., titular del dominio en Internet: <https://balumacruises.es/a> través de la presente Política de Privacidad informa que los datos personales de sus clientes serán tratados de conformidad con los principios de transparencia, limitación de la finalidad, minimización de datos, exactitud, integridad y confidencialidad, así como respetando el resto de obligaciones y garantías establecidas en 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, como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

En Viajes El Corte Inglés, al igual que todas las empresas del Grupo El Corte Inglés, nos comprometemos a asegurar que su información personal se encuentre protegida y no se utilice de forma indebida.

Al facilitarnos su información personal por cualquiera de nuestros canales (digitales y físicos) y utilizar nuestros sitios web, entendemos que ha leído y comprendido los términos relacionados con la información de protección de datos de carácter personal que se exponen.

### **1. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente documento es de aplicación al uso que hacemos de los datos personales de los clientes que navegan por nuestra web y de los medios disponibles en ella para interactuar con nuestra empresa.

Si tiene cualquier tipo de consulta, comentario o inquietud, o si desea realizar alguna sugerencia sobre cómo usamos la información personal, puede enviar un correo al Delegado de Protección de Datos del Grupo Viajes El Corte Inglés a la siguiente dirección de correo electrónico: [delegado.protecciondatos@elcorteingles.es](mailto:delegado.protecciondatos@elcorteingles.es).

### **2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE TUS DATOS**

Razón social: Viajes El Corte Inglés, S.A.

Domicilio social: Calle Hermosilla, 112, 28009 Madrid (España),

Mail: [viajeselcorteingles@viajeseci.es](mailto:viajeselcorteingles@viajeseci.es)

NIF: A-28229813

Registro Mercantil de Madrid (Tomo 896, Folio 1, Hoja M-11385, inscripción 23º)

Página web: [www.viajeselcorteingles.es](http://www.viajeselcorteingles.es)

### 3. QUÉ DATOS TRATAMOS SOBRE TI Y SU ORIGEN

- **Datos de contacto:** Cuando te pones en contacto con nosotros, recopilamos tus datos de contacto.

*Puedes incluir tu nombre, direcciones postales, números de teléfono, y direcciones de correo electrónico.*

- **Datos de compra y prestación del servicio solicitado:** Cuando realizas una compra o solicitas algún servicio o asistencia por la web, teléfono o presencialmente en nuestras agencias recopilamos la información de tu compra o encargo.

*Los datos de compra pueden incluir la siguiente información, según el tipo de venta y el estado del proceso: canal/tienda, número de reserva o localizador, detalles del itinerario o servicio encargado, detalles del método de pago utilizado, direcciones de entrega y facturación, tarifa plana y otros servicios a los que te hayas suscrito. Mensajes y comunicaciones directas relacionadas con la reserva y ejecución del servicio (p. ej. mensajes de aviso al cliente, etc...), estado de la reserva, detalles de los proveedores de servicios involucrados en la ejecución del contrato.*

- **Datos de pago:** Te ofrecemos utilizar los métodos de pago habituales en el comercio electrónico, como las tarjetas de crédito y otros que se vayan desarrollando y al utilizarlos, recogemos información sobre esos métodos de pago (p.ej., número de tarjeta bancaria).

Los detalles del pago son, por ejemplo, el método de pago preferido, direcciones de facturación, datos de la tarjeta bancaria de crédito o débito. Los datos de pago también incluyen otra información relacionada directamente con el pago. Esto se refiere, por ejemplo, a la información que los proveedores de servicios de pago externos utilizan para la identificación. Para la ejecución del pago recopilamos los datos de pago que has proporcionado, transfiriendo únicamente a nuestros proveedores de servicios de pago los datos necesarios para su procesamiento.

- **Datos relativos al uso de la página web y de la app:** Cuando utilizas e interactúas con nuestros servicios, recopilamos información que nos indica qué contenidos, temas, productos, tipos de productos, marcas o estilos son de tu interés, descargas de información adicional, accesos mediante links, problemas que detectemos en el manejo de las herramientas y tu ubicación en caso de que lo hayas autorizado singularmente. El uso de esta información se regula en la [Política de Cookies](#).

#### 4. PARA QUÉ UTILIZAMOS TUS DATOS: FINALIDADES Y BASES DE LEGITIMACIÓN

| Finalidades del tratamiento  | Base de legitimación   |
|--|--|
| <p><b>Gestión de la relación contractual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar su solicitud de viaje y, una vez que su petición sea confirmada mantener la relación contractual, así como canalizar las solicitudes de información, contacto por cualquier vía, sugerencias, incidencias, litigios y reclamaciones para su gestión y resolución, además de encuestas para facilitar y mejorar el servicio, que usted como cliente espera de nosotros.</li> <li>- Gestión de servicios complementarios a las reservas de viajes como seguros y otras autorizaciones de viaje al extranjero.</li> </ul> | <p>El tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales. Art.6.1.b) RGPD.</p> |

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del pago de los servicios y facturación, emisión de facturas y documentación relativa a la reserva o los servicios solicitados.</li> <li>- Ejercicio de sus derechos de protección de datos, incluyendo la comprobación y actualización de todos sus datos personales.</li> </ul>   |  |
| <p><b>Análisis de datos.</b> Los datos, de forma anonimizada o no, podrán utilizarse para el análisis del negocio, los productos y los servicios con el fin de mejorar la actividad.</p>   | <p>El interés legítimo necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento. Art. 6.1.f) RGPD.</p>   |
| <p><b>Prevención del fraude.</b> Tratamos los datos estrictamente necesarios con la finalidad de analizar los pedidos realizados por el usuario/cliente y prevenir el fraude, en caso de advertir que se estén realizando operaciones que puedan considerarse sospechosas.</p>   | <p>El interés legítimo del responsable en garantizar el cumplimiento con la normativa de prevención del fraude. Art. 6.1.f) RGPD.</p> <p>En algunas ocasiones, en función de los servicios o productos adquiridos, el Responsable puede estar obligado por ley a llevar a cabo tratamientos de prevención de fraude. Art. 6.1.c) RGPD.</p> |
| <p><b>Colaboración con las autoridades públicas y el cumplimiento de las obligaciones legales.</b></p> <p>Colaboramos con autoridades públicas como jueces y tribunales, agencias, Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado, para lo cual es posible que deban cedérsele datos para el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Para garantizar el cumplimiento de obligaciones legalmente establecidas (p.ej. obligaciones tributarias, normativa de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, seguridad, entre otras).</p> | <p>El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. Art. 6.1.c) RGPD.</p>  |

En todo momento, puedes oponerte a los **tratamientos basados en el interés legítimo** a través de los canales que se enumeran en el apartado 9, Derechos de los usuarios/clientes, salvo en los casos en los que así lo establezca la normativa.

## **5. CUÁNTO TIEMPO CONSERVAMOS TUS DATOS**

Si cancelas el servicio, se cesará en el tratamiento de tus datos para la prestación del mismo, así como para el resto de las actividades descritas en esta política, y quedarán conservados con el fin de cumplir con nuestras obligaciones legales. Los datos personales se conservarán posteriormente, por un plazo general de 6 años, salvo que sean de aplicación otras disposiciones legales que requieren conservar los datos personales durante un plazo mayor (por ejemplo, cuando sea de aplicación la normativa de prevención de blanqueo de capitales que obliga a conservar los datos personales por un plazo de 10 años).

Una vez terminado el plazo legal de conservación, mantendremos los datos bloqueados en el sistema hasta que finalicen los plazos de prescripción de acciones a los que esté sujeta nuestra relación, como por ejemplo, los plazos para atender a los requerimientos de información y colaborar en las investigaciones que lleven a cabo, en el ejercicio de sus competencias, las autoridades públicas. Los datos personales quedarán bloqueados durante el plazo general de 5 años de prescripción de las acciones personales y en materia de seguros. A su vez, los datos quedarán bloqueados durante un plazo menor, por ejemplo, durante el plazo de 2 años en lo que respecta a reclamaciones en materia de viajes combinados.

Tras el lapso de dichos periodos, se procederá al borrado definitivo de los datos.

## **6. A QUIÉN COMUNICAMOS TUS DATOS PERSONALES**

En algunos casos, es necesario que comuniquemos la información que nos has proporcionado a terceras partes.

**Terceros involucrados en la ejecución de tu reserva o servicio.** Son por ejemplo, empresas relacionadas con la prestación de los servicios contratados por nuestros

clientes (p.ej., medios de pago como entidades bancarias y prestadores de servicios), proveedores de servicios de agencia de viajes, otros servicios financieros que contrates (p.ej., si optas por financiar tus compras o asegurarlas), servicios de tecnología de la información (almacenamiento y procesamiento de la información), servicios de seguridad digital o física, hoteles, servicios de auditoría, etc. Estas empresas solo acceden a los datos personales que necesitan para llevar a cabo dichos servicios, y les exigimos garantías de confidencialidad sobre tu información personal.

**Empresas que hayas consentido.** Asimismo, si nos has dado tu consentimiento, podremos ceder tus datos a otras empresas para que estas te envíen comunicaciones comerciales que pueden estar ajustadas a tu perfil de consumo y navegación en Canales Digitales.

**Administraciones públicas.** Por último, tu información personal estará a disposición de las administraciones públicas, jueces y tribunales, para cumplir con nuestros deberes legales o para el ejercicio de nuestros derechos.

## **7. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS**

Se informa que, en ciertos casos, Viajes El Corte Inglés cuenta con prestadores de servicios tecnológicos que, en algún caso, pueden estar situados fuera del Espacio Económico Europeo.

No obstante, todas las transferencias internacionales de datos llevadas a cabo por Viajes El Corte Inglés son legítimas y están amparadas en alguno de los mecanismos de protección previstos por el RGPD, como por ejemplo, la adopción de garantías contractuales adecuadas conforme a las cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea.

Puedes obtener información adicional sobre estas garantías contractuales dirigiéndote por escrito al Delegado de Protección de Datos, [delegado.protecciondatos@elcorteingles.es](mailto:delegado.protecciondatos@elcorteingles.es).

## **8. ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS**

En el caso de que suministremos enlaces a sitios web que no son operados por nuestra empresa (p.ej., espacios de venta de terceros), será informado ya que no somos responsables del contenido y gestión de los mismos, ni de la forma en que, en su caso, éstos terceros recaban y usan tu información personal.

Seguramente estos sitios web dispongan de sus propias políticas de privacidad, mediante las cuales te explicarán cómo utilizan y comparten tu información personal. Te recomendamos revisar detenidamente las políticas de privacidad antes de utilizar estos sitios web para estar seguro de que estás de acuerdo con la forma en la que se recopila y comparte tu información personal. En nuestras superficies comerciales puedes encontrar espacios de venta de terceros, que igualmente pueden solicitarte tus datos personales para finalidades propias de tu actividad. En estos casos le recomendamos revisar la política de privacidad de estos terceros.

## **9. QUÉ DERECHOS TIENES Y CÓMO PUEDES EJERCITARLOS**

Puedes ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad, de no ser objeto de decisiones automatizadas o de revocar tu consentimiento por cualquiera de las siguientes vías:

- Mediante solicitud escrita y firmada dirigida a Viajes El Corte Inglés, en la Avda. de Cantabria, 51, 28042 – Madrid (BALUMA CRUISES). Si ya ha facilitado la dirección o direcciones de correo electrónico será imprescindible que nos facilite la/s misma/s.
- Enviando correo electrónico a [administracion@balumacruises.es](mailto:administracion@balumacruises.es).

En caso de que lo considere necesario, usted puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, en la página web [www.aepd.es](http://www.aepd.es).

## **10. DATOS DE MENORES**

Viajes El Corte Inglés no recaba información personal alguna de menores, si no es por medio de sus padres o tutores. Si eres menor de edad, por favor, no intentes contratar

nuestros servicios o productos ni intentes acceder a estos. Si descubrimos que accidentalmente hemos obtenido información personal de un menor, eliminaremos dicha información si no contamos con la autorización de padres o tutores.

## **11. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Utilizamos medidas técnicas y organizativas adecuadas con la finalidad de proteger tu información personal y tu privacidad, y revisamos dichas medidas periódicamente.

Nos comprometemos a proteger su información personal. Utilizamos las medidas técnicas y organizativas adecuadas, con la finalidad de proteger su información personal y su privacidad y revisamos dichas medidas periódicamente. Protegemos su información personal mediante el uso de una combinación de controles de seguridad tanto físicos como informáticos o lógicos, incluso controles de acceso que restringen y administran la forma en que su información personal y sus datos personales son procesados, administrados y gestionados. También nos aseguramos de que nuestros empleados se encuentren debidamente capacitados para proteger su información personal. Nuestros procedimientos indican que es posible que le solicitemos prueba de identidad antes de compartir su información personal con usted.

Conforme a nuestra garantía de seguridad y confidencialidad, estamos especialmente interesados en ofrecerle el más alto nivel de seguridad y proteger la confidencialidad de la información personal que nos aporta.

Internet es un medio de comunicación y también un nuevo medio que posibilita el realizar transacciones comerciales a través de la red. Por ello, una de las principales preocupaciones por parte de los usuarios que utilizan internet es la seguridad de los datos en la red.

Como transacción de Comercio Electrónico se entiende todo el proceso de realización de un acuerdo comercial incluyendo el contacto entre ambas partes: cliente y empresa. Los aspectos que debe reunir toda transacción comercial deben ser:



- La Autenticación que nos garantiza la personalidad jurídica o física con la que nos comunicamos.
- La Integridad, es decir, que el contenido de la comunicación entre ambas partes no puede ser modificado.
- La Confidencialidad, que consiste en la garantía de que nadie no autorizado pueda conocer el contenido de la comunicación.

## **12. MODIFICACIONES A LA PRESENTE INFORMACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Esta política de privacidad se complementa con las condiciones generales de contratación singularmente aplicables a los servicios que presta Viajes El Corte Inglés. La empresa te facilitará las condiciones de contratación aplicables a los servicios correspondientes.

Revisaremos y actualizaremos la política de privacidad cuando se produzcan modificaciones en la legislación o en alguno de los procedimientos del tratamiento de tu información personal.

Política revisada y actualizada en junio de 2024.