



## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande) es una empresa que se dedica a la prestación de servicios hoteleros de la más alta calidad, consciente de su responsabilidad social y se compromete en Garantizar la Seguridad de los Datos Personales de sus huéspedes, proveedores, clientes y colaboradores, asumiendo y ejecutando todas las medidas de seguridad que sean necesarias y que sirvan para proteger y custodiar los datos personales, de conforme lo establece la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento y demás normativa que se expida, para cuyo efecto dicta la presente política:

### 1. PRINCIPIOS:

- **Juridicidad.**- Los datos personales deben tratarse con estricto apego y cumplimiento a los principios, derechos y obligaciones establecidas en la Constitución, los instrumentos internacionales, la presente Ley, su Reglamento y la demás normativa y jurisprudencia aplicable.
- **Lealtad.**- El tratamiento de datos personales deberá ser leal, por lo que para los titulares debe quedar claro que se están recogiendo, utilizando, consultando o tratando de otra manera, datos personales que les conciernen, así como las formas en que dichos datos son o serán tratados.

En ningún caso los datos personales podrán ser tratados a través de medios o para fines, ilícitos o desleales.

- **Transparencia.**- El tratamiento de datos personales deberá ser transparente. Por lo que toda información o comunicación relativa a este tratamiento deberá ser fácilmente accesible y fácil de entender utilizando un lenguaje sencillo y claro.

Las relaciones derivadas del tratamiento de datos personales deben ser transparentes y se rigen en función de las disposiciones contenidas en la Ley, su reglamento y demás normativa atinente a la materia.

- **Finalidad.**- Las finalidades del tratamiento deberán ser determinadas, explícitas, legítimas y comunicadas al titular; no podrán tratarse datos personales con fines distintos para los cuales fueron recopilados, a menos que concurra una de las causales que habiliten un nuevo tratamiento conforme a los supuestos de tratamiento legítimo señalados en la ley.

El tratamiento de datos personales con fines distintos de aquellos para los que hayan sido recogidos inicialmente solo debe permitirse cuando sea compatible con los fines de su recogida inicial. Para ello, habrá de considerarse el contexto en el que se recogieron los datos, la información facilitada al titular en ese proceso y, en particular, las expectativas razonables del titular basadas en su relación con el responsable en cuanto a su uso posterior, la naturaleza de



los datos personales, las consecuencias para los titulares del tratamiento ulterior previsto y la existencia de garantías adecuadas tanto en la operación de tratamiento original como en la operación de tratamiento ulterior prevista.

- Pertinencia y minimización de datos personales. Los datos personales deben ser pertinentes y estar limitados a lo estrictamente necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento.
- Proporcionalidad del tratamiento.- El tratamiento debe ser adecuado, necesario, oportuno, relevante y no excesivo con relación a las finalidades para las cuales hayan sido recogidos o a la naturaleza misma, de las categorías especiales de datos.
- Confidencialidad.- El tratamiento de datos personales debe concebirse sobre la base del debido sigilo y secreto, es decir, no debe tratarse o comunicarse para un fin distinto para el cual fueron recogidos, a menos que concurra una de las causales que habiliten un nuevo tratamiento conforme los supuestos de tratamiento legítimo señalados en esta ley. Para tal efecto, el responsable del tratamiento deberá adecuar las medidas técnicas organizativas para cumplir con este principio.
- Calidad y exactitud.- Los datos personales que sean objeto de tratamiento deben ser exactos, íntegros, precisos, completos, comprobables, claros; y, de ser el caso, debidamente actualizados; de tal forma que no se altere su veracidad. Se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan.

En caso de tratamiento por parte de un encargado, la calidad y exactitud será obligación del responsable del tratamiento de datos personales.

Siempre que el responsable del tratamiento haya adoptado todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación, no le será imputable la inexactitud de los datos personales, con respecto a los fines para los que se tratan, cuando los datos inexactos:

- a) Hubiesen sido obtenidos por el responsable directamente del titular.
- b) Hubiesen sido obtenidos por el responsable de un intermediario en caso de que las normas aplicables al sector de actividad al que pertenezca el responsable del tratamiento establecieran la posibilidad de intervención de un intermediario que recoja en nombre propio los datos de los afectados para su transmisión al responsable.
- c) Fuesen obtenidos de un registro público por el responsable.



- Conservación.- Los datos personales serán conservados durante un tiempo no mayor al necesario para cumplir con la finalidad de su tratamiento.

Para garantizar que los datos personales no se conserven más tiempo del necesario, el responsable del tratamiento establecerá plazos para su supresión o revisión periódica.

La conservación ampliada de tratamiento de datos personales únicamente se realizará con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica, histórica o estadística, siempre y cuando se establezcan las garantías de seguridad y protección de datos personales, oportunas y necesarias, para salvaguardar los derechos previstos en esta norma.

- Seguridad de datos personales.- Los responsables y encargados de tratamiento de los datos personales deberán implementar todas las medidas de seguridad adecuadas y necesarias, entendiéndose por tales las aceptadas por el estado de la técnica, sean estas organizativas, técnicas o de cualquier otra índole, para proteger los datos personales, frente a cualquier riesgo, amenaza, vulnerabilidad, atendiendo a la naturaleza de los datos de carácter personal, al ámbito y el contexto.
- Responsabilidad proactiva y demostrada.- El responsable del tratamiento de datos personales deberá acreditar el haber implementado mecanismos para la protección de datos personales; es decir, el cumplimiento de los principios, derechos y obligaciones establecidos en la presente Ley, para lo cual, además de lo establecido en la normativa aplicable, podrá valerse de estándares, mejores prácticas, esquemas de auto y corregulación, códigos de protección, sistemas de certificación, sellos de protección de datos personales o cualquier otro mecanismo que se determine adecuado a los fines, la naturaleza del dato personal o el riesgo del tratamiento.

El responsable del tratamiento de datos personales está obligado a rendir cuentas sobre el tratamiento al titular y a la Autoridad de Protección de Datos Personales.

El responsable del tratamiento de datos personales deberá evaluar y revisar los mecanismos que adopte para cumplir con el principio de responsabilidad de forma continua y permanente, con el objeto de mejorar su nivel de eficacia en cuanto a la aplicación de la presente Ley.

- Aplicación favorable al titular. - En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones del ordenamiento jurídico o contractuales, aplicables a la protección de datos personales, los funcionarios judiciales y administrativos las interpretarán y aplicarán en el sentido más favorable al titular de dichos datos.
- Independencia del control. - Para el efectivo ejercicio del derecho a la protección de datos personales, y en cumplimiento de las obligaciones de protección de los derechos que tiene el Estado, la Autoridad de Protección de Datos deberá ejercer un control independiente, imparcial



y autónomo, así como llevar a cabo las respectivas acciones de prevención, investigación y sanción.

## **2. RESPONSABLE:**

El responsable de tratamiento es la persona que decide sobre la finalidad y el tratamiento de datos personales, en este sentido el responsable de tratamiento es:

H.O.V. Hotelera Quito S.A. – con domicilio en Avenida 12 de Octubre 1820 y Luis Cordero, Quito – Ecuador, y cuyos sitios webs son: [www.swissotelquito.com](http://www.swissotelquito.com), [www.ibisstylesgye.com](http://www.ibisstylesgye.com), [www.plazagrandequito.com](http://www.plazagrandequito.com).

## **3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y FINALIDADES**

H.O.V. Hotelera Quito S.A. — (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande) recibe datos que comprenden lo siguiente:

### **CLIENTES:**

información de datos personales relacionada con los servicios hoteleros y afines prestados y reservaciones realizadas por diferentes medios, datos personales entregados por cualquier medio a H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande) –, información que recogen las páginas webs [www.swissotelquito.com](http://www.swissotelquito.com), [www.ibisstylesgye.com](http://www.ibisstylesgye.com), [www.plazagrandequito.com](http://www.plazagrandequito.com) al suministrar datos personales que se recopilan por hospedaje.

En general H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande) recopila los siguientes datos: nombre, número de cédula de ciudadanía, profesión, nacionalidad, fecha de nacimiento, estado civil, dirección de correo electrónico, preferencias e intereses personales, duración de la estancia, trabajo o actividad, hábitos de consumo o hábitos de viaje, situación de salud y enfermedades. Así mismo, información correspondiente a la tarjeta de crédito, débito, cuentas bancarias o cualquier otro medio de pago que se entregue para poder realizar una reserva o solicitar otros servicios adicionales. Todos los datos señalados serán utilizados para el desarrollo normal del negocio hotelero, así como para procesar reservas, compras de estadia, compras de servicios adicionales, envío de promociones y ofertas, envío de saludos por fechas especiales, envío de invitaciones, envío de encuestas de satisfacción, todo esto, a través de diferentes formas de comunicación.

Al ingresar a las páginas web [www.swissotelquito.com](http://www.swissotelquito.com), [www.ibisstylesgye.com](http://www.ibisstylesgye.com), [www.plazagrandequito.com](http://www.plazagrandequito.com), autoriza que su información y datos sea compartida con los



prestadores turísticos a los que se refieran y ante quienes se tramiten sus reservas y/o solicitudes

Los datos y en general la información que se recibe cuando ingresa a las páginas web [www.swissotelquito.com](http://www.swissotelquito.com), [www.ibisstylesgye.com](http://www.ibisstylesgye.com), [www.plazagrandequito.com](http://www.plazagrandequito.com) puede ser tanto suya como del equipo desde el cual está ingresando.

#### **TRABAJADORES:**

Datos para la Celebración del Contrato de Trabajo, realización de afiliación a las entidades de Seguridad Social del trabajador y núcleo familiar. Datos de salud del trabajador y de sus cargas familiares. Datos de contacto diferentes a los del trabajador en caso de requerir notificar eventos laborales (ausencia, emergencia, accidente, entre otros), relacionadas con el trabajador. Datos solicitados para dar cumplimiento a las normas relativas a los sistemas de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo. Todos estos datos para efectos de manejar una relación laboral con el trabajador, amparado en su contrato de trabajo.

#### **PROVEEDORES:**

Datos relacionados con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado, datos para trámites y procedimientos para el cumplimiento de obligaciones tributarias, contables y administrativas, gestión de facturación y pagos.

Todos estos datos para cumplir la finalidad de manejar una correcta gestión comercial y de negocio.

De forma general, en caso de que recolectemos y hagamos tratamiento de sus datos sensibles, estos serán tratados con cuidadosa sujeción a las disposiciones de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, y esta política. Se informa a los Titulares que no estarán obligados en ningún evento a autorizar el Tratamiento de datos sensibles, y por lo tanto la prestación de nuestros servicios no está condicionada a la entrega de esta información sensible.

En general, H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande) velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales y, en lo posible, teniendo en cuenta su opinión como titulares de sus datos personales.



### **Autorización para el tratamiento de datos especiales (sensibles):**

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La Autorización debe ser explícita.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el Tratamiento de dicha información.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento de los mismos.

### **Sistemas de videovigilancia**

H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande) – utiliza diversos medios de video vigilancia (video e imagen) instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas. En razón a ello, informa a sus trabajadores, clientes, proveedores y al público en general sobre la existencia de estos mecanismos de seguridad, mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

La información recolectada a través de este mecanismo se utiliza para fines de seguridad, mejora de nuestro servicio y la experiencia en las instalaciones de H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande) –, así mismo, como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad u organización.

## **4. USO DE COOKIES**

El Usuario y el visitante de los sitios webs: [www.swissotelquito.com](http://www.swissotelquito.com), [www.ibisstylesgye.com](http://www.ibisstylesgye.com), [www.plazagrandequito.com](http://www.plazagrandequito.com) conocen y aceptan que H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande) – podrá recoger cierta información mediante la utilización de cookies.

La información recogida mediante cookies es, entre otras, la ruta de acceso del Usuario a la página web, páginas visitadas, dirección IP de origen, tipo de navegador, idioma del navegador, y la fecha y hora de la visita del Usuario.

Esta información ayuda a que H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande) – rastree tendencias y mejore las áreas de nuestro sitio web, con base en las visitas, y se trata de análisis comúnmente utilizado por la mayoría de sitios web. En cualquier momento, el Usuario puede desinstalar las cookies en su computador (navegador de Internet),



lo cual depende de su exclusiva voluntad y pueden ser eliminadas de su computador cuando el Usuario así lo desee.

#### **5. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:**

Los datos suministrados estarán sujetos a tratamiento autorizado, concedido de manera previa, expresa, informada e inequívoca otorgada por el Titular de los mismos, directamente a H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande)

#### **6. DERECHOS Y FACULTADES DEL TITULAR**

El titular de los datos personales tiene los derechos consignados en la Ley Orgánica de Protección de datos personales que son: acceso, rectificación o actualización, eliminación, oposición, portabilidad.

#### **7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJECICIO DE LOS DERECHOS**

Las consultas y reclamos presentados por los titulares de los datos personales o aquel legitimado para ejercer los derechos conforme a la Ley Orgánica de Protección de Datos y normativa aplicable podrá presentar sus reclamos para ejercer el derecho de acceso, rectificación o actualización, eliminación, rectificar su información, suspensión del tratamiento, oposición, suprimir o revocar la autorización, de conformidad con la Ley Orgánica de Protección de datos personales. Los reclamos se recibirán, gestionarán y tramitarán a través de:

1. La Gerencia General de H.O.V. Hotelera Quito S.A.
2. Correo Electrónico:  
[protección\\_datos@swissuio.com](mailto:protección_datos@swissuio.com) (Swissôtel Quito),  
[protección\\_datos@plazagrandequito.com](mailto:protección_datos@plazagrandequito.com) (Hotel Plaza Grande),  
[protección\\_datos@ibisstylesgye.com](mailto:protección_datos@ibisstylesgye.com) ( Ibis Styles Malecón )

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos del titular y/o su representante y/o causahabientes
- Número de identificación
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar a la solicitud con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información, entre otros)



- Se deberá aportar el soporte respectivo que verifique la representación legal
- La solicitud de consulta de información podrá realizarse por el titular o su representante, para la cual, suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Esta consulta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y será gratuita.

Una vez recibida la solicitud completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “solicitud en trámite” y el motivo de la misma, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

#### **8. SEGURIDAD.**

Los datos recolectados serán tratados siempre dentro de un marco de confidencialidad por lo que no serán facilitados, cedidos o entregados a personas distintas o ajenas al H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande), o quien tenga autorización legítima para ello.

#### **9. CONSERVACIÓN**

H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande), conservará la información personal, durante el tiempo razonable, necesario y de acuerdo con las finalidades que justificaron su tratamiento; atendiendo los aspectos administrativos, contables, tributarios, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, H.O.V. Hotelera Quito S.A. – (Swissôtel Quito, Ibis Styles Malecón, Hotel Plaza Grande), procederá a la eliminación de los datos personales en su poder. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

#### **10. VIGENCIA**

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir del 1 de noviembre del 2024.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de tratamiento de datos personales, se comunicará de forma oportuna a través de los sitios web: [www.swissotelquito.com](http://www.swissotelquito.com), [www.ibisstylesgye.com](http://www.ibisstylesgye.com), [www.plazagrandequito.com](http://www.plazagrandequito.com).