



# Impacto del **GDPR** en el sector **Hoteler**

## ¿Qué es el GDPR?

El GDPR es un reglamento europeo que tendrá efecto a partir del 25 de mayo de 2018, remplazando la antigua normativa sobre protección de datos, e imponiendo unas normas que tienen como objetivo fortalecer la privacidad de los usuarios y concienciar a las empresas que tratan sus datos.

## Y ¿Cómo afecta a mi hotel?

Todos los hoteles realizan tratamientos de datos de los clientes con la finalidad de llevar a cabo **estudios de mercado, perfiles sobre las preferencias de los clientes, promociones comerciales u otros similares.**

Por esta razón, los hoteles están especialmente afectados por el GDPR, debido a la gran cantidad de información que almacenan, donde se incluyen datos personales, tarjetas de crédito y transacciones de pagos.

Mucha de esta información, además, viene de múltiples fuentes (central de reservas, agencias de viajes, terceras empresas) que revelan información del interesado y el hotel está obligado a protegerla y utilizarla de forma adecuada.



# Principales áreas de actuación



## Proceso de reserva y llegada al hotel

Lo primero es identificar cómo actúa el hotel en todos sus procesos a la hora de tratar y almacenar los datos personales que solicita a sus clientes. Que el personal actúe adecuadamente es fundamental.



## Registrar y documentar a quién se le envía la información y dónde se almacena

El GDPR obliga al hotel como responsable a garantizar que ha verificado que los terceros a los que envía o da acceso a los datos que almacena cumplen la normativa. De no hacerlo, puede ser responsable por un incumplimiento de estos terceros. Para ello debe existir un contrato que recoja este punto



## Comunicaciones con el cliente y publicidad

El hotel debe revisar como informa y pide el consentimiento de sus clientes para enviarles publicidad, por ejemplo, email marketing. Con el GDPR, el hotel debe generar una evidencia de que este proceso se ha realizado de forma adecuada, ya que, de no ser así, quedará desprotegido ante una posible denuncia.



## Datos especialmente sensibles

Requieren una especial protección y unas medidas de seguridad más sofisticadas, por lo que el hotel tiene que ser consciente de ello.

A nivel interno, por ejemplo, las historias clínicas o datos de salud que pueda tener de sus empleados De cara a sus clientes, información dietética identificada (restaurantes) o informes terapéuticos (Spa)