



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL



AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Rivera Mayan, S. A. de C.V., es la empresa que opera y administra los hoteles ubicados en Playa del Carmen, Quintana Roo (en adelante se denominará como el “**Responsable**” y/o “**RM**” y/o “**nosotros**”). Nuestra empresa está comprometida a proteger su privacidad de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), su Reglamento, los Lineamientos del Aviso de Privacidad y demás disposiciones legales aplicables (en su conjunto, Legislación). Además de lo dispuesto en la Legislación correspondiente en la materia, RM sigue las mejores prácticas internacionales en el manejo y administración de Datos Personales, por lo que ponemos a su disposición el presente Aviso de Privacidad con el fin de informar de manera clara y específica que Datos Personales recabamos, los medios por los que se recaban, así como el tratamiento que damos a los mismos, siempre mediando nuestro compromiso de proteger su privacidad bajo los más altos estándares de ética, responsabilidad y profesionalismo.

A. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE:

Rivera Mayan, S. A. de C.V.
Carretera Federal Cancún Playa del Carmen Km 48, Playa del Carmen, Quintana Roo, México, C.P. 77710.

B. DATOS DE CONTACTO DE LA OFICINA DE DATOS PERSONALES:

Correo electrónico: datospersonales@grupovidanta.com
Teléfono: 52 322 226 4000 Extensión 64713.

C. DATOS PERSONALES A RECABAR:

Para las finalidades establecidas en el presente Aviso de Privacidad, RM podrá recabar sus Datos Personales directamente proporcionados por el Titular (“**usted**”) mediante formatos físicos o electrónicos o por otros medios distintos a los señalados, siempre actuando bajo el marco de la Legislación. Los Datos recabados a través de los medios indicados son:

1. SI USTED ES **CLIENTE**, RM DARÁ TRATAMIENTO A LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES:

- 1.1. Datos de identificación.
- 1.2. Datos de contacto.
- 1.3. Datos patrimoniales.
- 1.4. Datos fiscales.
- 1.5. Datos biométricos.
- 1.6. Datos de imagen en fotografía y/o video.
- 1.7. Datos de salud en caso de emergencia o si visita alguna de nuestras instalaciones que así lo ameriten.
- 1.8. Datos de familiares a quien avisar en caso de emergencia.
- 1.9. Datos de sus acompañantes (personas registradas) en la habitación o suite.
- 1.10. Datos de identificación de vehículo (placas).

2. SI USTED ES **VISITANTE**, RM DARÁ TRATAMIENTO A LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES:

- 2.1. Datos de identificación.
- 2.2. Datos de contacto.
- 2.3. Datos de imagen en fotografía y/o video.
- 2.4. Datos de identificación de vehículo (placas).

Bajo protesta de decir verdad usted declara que los Datos que proporciona a RM son verídicos, completos y exactos. Cualquier dato falso, incompleto o inexacto será de su exclusiva responsabilidad.

D. LAS FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES QUE DAN ORIGEN A LA RELACIÓN JURÍDICA CON RM:

1. EN SU CALIDAD DE **CLIENTE**:

- 1.1. Para el cumplimiento de obligaciones contractuales RM necesita identificarlo y verificar los productos y servicios.
- 1.2. Para la prestación de servicios turísticos, tales como: hospedaje, conserje (Concierge), servicio a cuartos, banquetes, eventos y convenciones, restaurantes, club para niños o spa, en caso de que usted los solicite.
- 1.3. Para identificación, verificación y contacto.
- 1.4. Para su seguridad durante su permanencia en RM, establecemos medidas de seguridad y vigilancia de las instalaciones, entre ellas el monitoreo, videocámaras, control y vigilancia de acceso físico y lógico.
- 1.5. Para realizar la cobranza y facturación de los servicios y productos que solicita o adquiere con nosotros.
- 1.6. Para su atención en caso de incidentes de salud o de seguridad.
- 1.7. Para identificarlo en cualquier tipo de relación jurídica o de negocios con RM o sus filiales.
- 1.8. Para la prestación de servicio de transportación desde el aeropuerto hacia RM.
- 1.9. Para la prestación de servicios de campo de golf, academia y club deportivo.
- 1.10. Para la prestación de servicios de Parque acuático.
- 1.11. Para procesos de reembolso en caso de aplicar.

2. EN SU CALIDAD DE **VISITANTE**:

- 2.1. Para identificación, verificación y contacto.
- 2.2. Para los procesos de seguridad y control de acceso a instalaciones.
- 2.3. Para el proceso de vigilancia mediante videocámaras.

De manera adicional, utilizamos su información personal para las siguientes finalidades secundarias que no son necesarias para el cumplimiento de las obligaciones contractuales, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

1. Para elaborar estudios y programas con fines de mercadotecnia, publicitarios de RM.
2. Para mantenimiento de registros orientados a la prestación de servicios en el futuro.
3. Para informarle de productos y servicios presentes o futuros que pudieran resultar de su interés.
4. Para envío de publicidad, promociones y boletines informativos que pudieran resultar de su interés.
5. Para realizar encuestas de calidad de nuestros productos y/o servicios.
6. Para proporcionar asistencia médica en caso de ser requerido o en su caso para estar atentos a los riesgos que se podrían derivar de la prestación de algunos de nuestros servicios.

En caso de que no desee que sus Datos Personales se utilicen para alguna o todas las finalidades secundarias, indíquelo marcando con una "X" la casilla que aparece a la izquierda de cada inciso. Si la(s) casilla(s) no se marca(n), mediante dicha omisión, usted manifiesta su consentimiento para que tratemos sus Datos Personales para las finalidades secundarias referidas. La negativa para el uso de sus Datos Personales para estas finalidades secundarias no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con RM.

Si usted está leyendo este Aviso de Privacidad en nuestra página web o lo tiene a disposición mediante cualquier otro medio remoto de comunicación electrónica y desea oponerse al tratamiento para las "Finalidades Secundarias" antes señaladas, le pedimos que se ponga en contacto con la "Oficina de Datos Personales" para así solicitarlo a través del formato autorizado para ello el cual podrá descargar en el siguiente enlace <https://avisos.vidanta.com/formatosARCO/rivieramaya/SDA-CUN-Riviera-Mayan-TBS.pdf>

E. PLAZO DE CONSERVACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

RM conservará sus Datos Personales durante la relación contractual con usted, conforme a los plazos establecidos en el código fiscal de la federación y leyes aplicables o hasta que usted nos pida que los eliminemos.

F. MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES:

Si desea manifestar su negativa a recibir promociones o comunicados de índole comercial de nuestra parte, usted podrá solicitar su inscripción en nuestro Listado de Exclusión enviando su solicitud por [correo certificado](#), dirigido a la Oficina de Datos Personales ubicada en Av. Paseo de las Moras S/N, Fracc. Náutico Turístico Nuevo Vallarta, Bahía de Banderas, Nayarit, México, C.P. 63735. En el sobre que contenga su solicitud deberá escribir o incluir de manera visible y con letras grandes la leyenda "URGENTE: SOLICITUD PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE MIS DATOS PERSONALES". Cuando RM lo considere conveniente podrá acordar con el Titular de los Datos Personales, los medios alternativos para inscripción en nuestro listado de Exclusión, siempre actuando de conformidad con el marco de la legalidad.

G. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN, OPOSICIÓN, REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES, PORTABILIDAD DE DATOS, Y DERECHO AL OLVIDO:

De acuerdo con la Legislación, usted podrá acceder, rectificar, cancelar u oponerse al uso y tratamiento, solicitar el derecho de portabilidad, revocar el consentimiento para el tratamiento de sus Datos Personales, así como solicitar el derecho al olvido de la siguiente manera:

1. Acceso: Conocer que Datos Personales el responsable ha recabado del Titular y su tratamiento.
2. Rectificación: El Titular podrá solicitar al responsable que rectifique sus Datos Personales que resulten ser inexactos o incompletos.
3. Cancelación: Cese en el tratamiento de Datos Personales por parte del responsable. La cancelación de Datos Personales dará lugar a un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del Dato. La cancelación procederá respecto de la totalidad de los Datos Personales o solo parte de ellos según lo solicitado y/o para el cumplimiento de una obligación legal.
4. Oposición: Oponerse al tratamiento de los Datos Personales del Titular.
5. Revocación: El Titular podrá revocar su consentimiento al responsable para el tratamiento de los Datos Personales para fines específicos, no procederá en aquellos casos en el que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal.
6. Portabilidad de Datos (*Uso exclusivo de residentes de la UE*): El Titular ("*interesado*") podrá solicitar sus Datos Personales otorgados al responsable y/o solicitar que los transmita a otro responsable sin que este se lo impida.
7. Derecho al Olvido (*Uso exclusivo de residentes de la UE*): Que solicite la supresión de Datos en los buscadores de internet generales sin retraso (en caso de que aplique), siempre y cuando ya no sean necesarios conforme a su finalidad, se retire el consentimiento o sean tratados de forma ilícita.

Para ejercer cualquiera de los derechos antes mencionados, usted deberá enviar su solicitud según corresponda al derecho a ejercer, por escrito dirigido a la "Oficina de Datos Personales" a nuestro domicilio ubicado en Av. Paseo de las Moras s/n, Fracc. Náutico Turístico Nuevo Vallarta, Bahía de Banderas, Nayarit, México, C.P. 63735. El sobre que contenga su solicitud deberá llevar escrito o incluir de manera visible y con letras grandes la leyenda "[URGENTE: SOLICITUD DE DERECHOS ARCO](#)". Para efectos de lo anterior usted o su representante legal podrá(n) descargar el "Formato de ejercicio de Derechos ARCO" que ponemos a su disposición a través del siguiente enlace web <https://avisos.vidanta.com/formatosARCO/rivieramaya/SDA-CUN-Riviera-Mayan-TBS.pdf> La solicitud deberá ser enviada por correo certificado y deberá venir acompañada de la documentación que en dicho formato se indica, con el objeto de que la "Oficina de Datos Personales" pueda autenticar su identidad y/o la de su representante legal.

La "Oficina de Datos Personales" le comunicará la respuesta en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de la fecha en que surta efectos la notificación de su solicitud. Si su solicitud resulta procedente conforme a los lineamientos establecidos en la Legislación y este Aviso de Privacidad, se hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se le hubiere notificado la respuesta.

Es importante mencionar que no en todos los casos podremos satisfacer su solicitud de derechos ARCO, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir conservando y/o dando tratamiento a sus Datos Personales de conformidad al presente Aviso de Privacidad. Si éste fuera el caso, lo haremos de su conocimiento indicando las obligaciones que correspondan y procederemos en su caso, al bloqueo de los Datos que así corresponda, por el término que la ley obligue su conservación, hasta que proceda su eliminación definitiva.

Le informamos que, si usted ejerce su derecho de Acceso a sus Datos Personales, le brindaremos las siguientes opciones (favor de indicar en su solicitud cuál de las dos deseará):

1. Enviar por correo electrónico (o a la dirección que señale para tal efecto en su solicitud) de manera declarativa o informativa, una lista completa de todos los Datos Personales a los cuales RM da tratamiento. Cuando RM así lo considere conveniente, podrá acordar con el Titular de los Datos, los medios de reproducción de la información distintos a los informados en este Aviso de Privacidad, siempre de conformidad al marco de la legalidad.
2. Si usted desea ver los sistemas, carátulas, documentos físicos o bases de Datos que contengan sus Datos Personales, le ofreceremos el "DERECHO DE ACCESO EN SITIO" mediante previa cita acordada con la "Oficina de Datos Personales" en el domicilio ubicado en Av. Paseo de las Moras s/n, Fracc. Náutico Turístico Nuevo Vallarta, Bahía de Banderas, Nayarit, México, C.P. 63735. Dicho acceso estará disponible durante un tiempo no mayor a 15 (quince) días contados a partir de la fecha en que RM de respuesta a su solicitud.

Durante su visita:

2.1. Se le permitirá al Titular ver solamente lo relativo a sus Datos Personales, reservándonos el derecho de bloquear toda información que consideremos confidencial, reservada, secreto industrial, secreto bancario, secreto técnico, secreto comercial, secreto profesional y/o Datos Personales de terceros.

Mecanismos y procedimientos para que, en su caso, el Titular pueda Revocar su consentimiento al tratamiento de sus Datos Personales: En ciertas circunstancias, la revocación de su consentimiento implicará (i) que RM no le pueda seguir prestando el servicio que nos solicitó, o (ii) la conclusión de su relación comercial con RM.

1. El Titular podrá solicitar la revocación de su consentimiento al tratamiento de sus Datos Personales mediante el envío de su solicitud por correo certificado dirigido a la "Oficina de Datos Personales" a nuestro domicilio ubicado en Av. Paseo de las Moras s/n, Fracc. Náutico Turístico Nuevo Vallarta, Bahía de Banderas, Nayarit, México, C.P. 63735. El sobre que contenga su solicitud deberá llevar escrito o incluir de manera visible y con letras grandes la leyenda "URGENTE: SOLICITUD DE DERECHO DE REVOCACIÓN".

En caso de dudas o si desea obtener más información respecto al procedimiento para (i) limitar el uso o divulgación de sus Datos Personales, (ii) ejercer los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición), o (iii) ejercer el derecho de revocación del consentimiento, ponemos a su disposición los siguientes Datos de contacto:

Correo electrónico: datospersonales@grupovidanta.com, o bien comunicarse con la "Oficina de Datos Personales" al siguiente número telefónico +52 322 226 4000 Extensión 64713. Horario de atención: Días hábiles de Lunes a Viernes de 09:00 a.m. - 02:00 p.m. y 04:00 p.m. - 7:00 p.m. horario central de la Ciudad de México.

H. TRANSFERENCIA DE DATOS:

Como parte de un grupo empresarial, RM podrá transferir sus Datos Personales con compañías filiales del mismo Grupo, así como con terceros independientes con el fin de dar cumplimiento a los servicios que usted nos solicita y para los fines indicados a continuación.

DESTINATARIO DE LOS DATOS PERSONALES	FINALIDAD	REQUIERE DEL CONSENTIMIENTO
<input type="checkbox"/> Hospital o servicios médicos en la localidad	Para tratamiento médico en caso de requerirlo, y/o la gestión de servicios sanitarios.	Sí
<input type="checkbox"/> Compañías filiales y terceros especializados	Evaluación de satisfacción y calidad en el servicio.	No
	Envío de promociones y publicidad relacionados con los servicios de hospedaje.	Sí
	Seguros.	Sí
<input type="checkbox"/> Instituciones bancarias	Proceso de pagos y/o reembolsos en caso de aplicar.	No
<input type="checkbox"/> Cancunbay Excursions S.A. de C.V.	Servicio de transportación, en caso de solicitarlo.	Sí

En caso de que no desee que sus Datos Personales se transfieran para alguno (o todos) estos fines, indíquelo marcando con una "X" el recuadro, espacio o casilla que aparece a la izquierda de cada opción. Si el(los) recuadro(s) no se marca(n), mediante dicha omisión usted manifiesta su consentimiento para que transfiramos sus Datos para dichas finalidades y a dichos destinatarios. Cada uno de los destinatarios anteriores está obligado a tener su propio Aviso de Privacidad y sus Datos Personales se tratarán de acuerdo con dicho Aviso de Privacidad.

Si usted está leyendo este Aviso de Privacidad en nuestra página web o lo tiene a disposición mediante cualquier otro medio remoto de comunicación electrónica y desea oponerse a la transferencia de sus Datos para las "Finalidades" antes señaladas, le pedimos que se ponga en contacto con la "Oficina de Datos Personales" para así solicitarlo.

I. MECANISMOS DE PROTECCIÓN PARA SU INFORMACIÓN:

1. Implementación de Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales para cumplimiento de la LFPDPPP.
2. Implementación de medidas de seguridad en base a ISO 27001.
3. Procedimientos de seguridad con nuestro personal.
4. Limitación de accesos a nuestras instalaciones y medios de almacenamiento y/o procesamiento de Datos Personales.

J. MEDIOS ELECTRÓNICOS, COOKIES O WEB BEACONS:

Le informamos que en nuestra página web utilizamos cookies y otras tecnologías a través de las cuales es posible recabar Datos Personales y monitorear su comportamiento de navegación basados en IP y los lugares de donde proviene con las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad

Usted podrá deshabilitar todas las cookies, evitar aceptar nuevas cookies, hacer que su navegador le notifique cuando recibe una nueva cookie a través del botón de "ayuda" que se encuentra en la barra de herramientas existente en la mayoría de los navegadores.

K. MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA CAMBIOS Y/O MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD:

RM se reserva el derecho de actualizar, cambiar o modificar este Aviso de Privacidad en cualquier momento. En caso de que exista algún cambio, RM lo comunicará a través de nuestro sitio web <https://avisos.vidanta.com/es/rivtb.pdf> Por su seguridad y tranquilidad, revise en todo momento que así lo desee, el contenido de este Aviso de Privacidad integral en nuestro sitio web para estar informado respecto de las actualizaciones, cambios o modificaciones.

L. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

En caso de presentarse alguna controversia que se derive del presente Aviso de Privacidad, las partes intentarán como primera vía de solución, resolver la controversia a través de negociaciones de buena fe, pudiendo ser asistidos por un mediador profesional. Si después de un máximo de 30 (treinta) días de negociación las partes no llegaren a un acuerdo, se estará a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, aceptando las partes la intervención que pudiere tener el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

M. JURISDICCIÓN:

Este Aviso de Privacidad está regido por las leyes mexicanas y cualquier controversia será resuelta frente a las autoridades mexicanas competentes. Al aceptar este Aviso de Privacidad, usted renuncia a cualquier otro fuero y legislación que le pudiere corresponder.

N. FUNDAMENTO LEGAL DEL PRESENTE AVISO DE PRIVACIDAD:

- La LFPDPPP (Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares) que es la ley que se encarga de proteger los Datos Personales en México y su Reglamento.
- El RGPD (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas) que es la nueva normativa de la Unión Europea para la regulación del tratamiento de los Datos Personales.

O. AUTORIDAD:

Si usted considera que su derecho a la protección de sus Datos Personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión por parte de RM, o presume alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables, podrá interponer su inconformidad ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

P. VIGENCIA:

Esta es la versión más reciente de nuestro Aviso de Privacidad, el cual entró en vigor a partir del 20 de abril de 2017.

Fecha de última modificación, 13 de enero de 2020.

Este documento está escrito en sus versiones inglés y español y es traducido de buena fe por el Responsable, sin embargo, se entiende y acepta que, en caso de duda o controversia en relación con su interpretación, la versión en español prevalecerá en todos los casos.

