



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Última actualización: septiembre de 2026

En Hotel El Castillo, nombre comercial de Elansa Inmobiliaria, S.A., nos comprometemos a proteger la privacidad y los datos personales de nuestros clientes, huéspedes, usuarios y demás personas con las que mantenemos una relación.

Esta Política de Privacidad tiene como finalidad informar de forma clara y transparente sobre cómo recopilamos, utilizamos, conservamos y protegemos los datos personales, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y demás normativa aplicable.

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento de los datos personales es:

Elansa Inmobiliaria, S.A.

Nombre comercial: Hotel El Castillo

CIF: A24388902

Domicilio: Avenida Castillo 115, 24401 Ponferrada, León

Teléfono: 987 456 207

Sitio web: www.hotel-castillo.com

Correo electrónico: info@hotel-elcastillo.com

Delegada de Protección de Datos

Sonia Sabín García

Correo electrónico: soniasabingarciahotelelcastillo@hotmail.com

Para cualquier cuestión relacionada con la protección de datos personales o para ejercer los derechos reconocidos por la normativa, puede contactar con nuestra Delegada de Protección de Datos a través de la dirección indicada.

2. ¿QUÉ DATOS PERSONALES TRATAMOS?

En función de la relación que mantenga con Hotel El Castillo, podremos tratar las

siguientes categorías de datos:

Datos identificativos

- Nombre y apellidos.
- DNI, NIE, pasaporte u otro documento identificativo.
- Fecha de nacimiento.
- Nacionalidad.
- Otros datos necesarios para cumplir las obligaciones legales de registro de viajeros.

Datos de contacto

- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Dirección, cuando resulte necesaria.

Datos relacionados con reservas y estancias

- Fechas de entrada y salida.
- Datos de la reserva.
- Número de huéspedes.
- Habitación.
- Servicios contratados.
- Información necesaria para gestionar la estancia.

Datos económicos, de facturación y administrativos

- Datos necesarios para la emisión de facturas.
- Información relacionada con la gestión administrativa, contable y fiscal.
- Datos de las operaciones y servicios contratados.

Datos de comunicaciones

Información facilitada mediante teléfono, correo electrónico, WhatsApp u otros canales de comunicación utilizados con Hotel El Castillo.

Grabaciones telefónicas

Cuando una llamada sea grabada, podrán tratarse los datos personales contenidos en dicha comunicación.

Videovigilancia

Imágenes captadas por las cámaras instaladas en determinadas zonas del

establecimiento.

3. ¿CÓMO OBTENEMOS LOS DATOS?

Los datos personales pueden obtenerse directamente del interesado o a través de terceros relacionados con la actividad hotelera.

Entre las fuentes utilizadas se encuentran:

- Reservas realizadas directamente con Hotel El Castillo.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- WhatsApp.
- Sitio web.
- Booking, Expedia y otras plataformas de reservas.
- RoomCloud, utilizado como motor de reservas.
- ALO Suite, utilizado como sistema de gestión hotelera.
- Información facilitada durante el check-in y la estancia.
- Sistemas de videovigilancia.
- Comunicaciones telefónicas que puedan ser grabadas.

Cuando los datos procedan de terceros, su utilización se limitará a las finalidades para las que hayan sido comunicados y a aquellas que resulten legalmente aplicables.

4. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Hotel El Castillo tratará los datos personales para las siguientes finalidades:

4.1. Gestión de reservas

- Gestionar y confirmar reservas.
- Modificar o cancelar reservas cuando corresponda.
- Organizar la estancia.
- Gestionar las comunicaciones necesarias relacionadas con la reserva.
- Coordinar los servicios solicitados.

4.2. Gestión de la estancia

- Gestionar el check-in y check-out.
- Identificar a los huéspedes.
- Prestar los servicios contratados.
- Atender solicitudes e incidencias relacionadas con la estancia.

4.3. Cumplimiento de obligaciones legales

Cumplir las obligaciones legales aplicables a los establecimientos de hospedaje, incluidas las relativas al registro y comunicación de datos de viajeros a las autoridades competentes.

4.4. Facturación y gestión administrativa

- Emitir y gestionar facturas.
- Llevar la contabilidad.
- Cumplir obligaciones fiscales.
- Cumplir otras obligaciones administrativas derivadas de la actividad del hotel.

4.5. Atención de consultas y comunicaciones

Atender y responder consultas, solicitudes, incidencias y reclamaciones realizadas por teléfono, correo electrónico, WhatsApp u otros medios de comunicación.

4.6. Gestión de reclamaciones y defensa de derechos

Gestionar reclamaciones, incidencias y posibles conflictos, así como conservar la información necesaria para ejercer o defender derechos.

4.7. Grabación de llamadas

Determinadas llamadas pueden ser grabadas para mejorar la calidad de la atención telefónica, gestionar reservas y consultas, revisar procedimientos, gestionar incidencias y reclamaciones y verificar determinadas comunicaciones cuando resulte necesario.

4.8. Videovigilancia

Las imágenes se tratan con la finalidad de:

- Proteger a las personas.
- Proteger los bienes e instalaciones.
- Prevenir posibles incidentes.
- Detectar y acreditar hechos.
- Ejercer o defender posibles derechos y reclamaciones.

Las cámaras están instaladas en entradas, accesos, aparcamiento, escaleras y zonas comunes o de tránsito.

No se instalan cámaras en habitaciones ni en espacios destinados a la intimidad de

los huéspedes.

4.9. Seguridad y cumplimiento normativo

Tratar los datos cuando resulte necesario para cumplir obligaciones legales, atender requerimientos de autoridades competentes o ejercer y defender derechos.

5. BASES JURÍDICAS DEL TRATAMIENTO

Dependiendo del tratamiento concreto, Hotel El Castillo tratará los datos personales sobre las siguientes bases jurídicas:

Ejecución de un contrato

Para gestionar reservas, estancias y servicios contratados.

Cumplimiento de una obligación legal

Para cumplir las obligaciones legales aplicables al establecimiento, incluidas las relativas al registro de viajeros, facturación, contabilidad y obligaciones fiscales y administrativas.

Interés legítimo

Para determinados tratamientos relacionados con la seguridad de las personas, bienes e instalaciones, la gestión de incidencias, la mejora del servicio y el ejercicio o defensa de derechos, siempre que dicho interés sea compatible con los derechos y libertades de los interesados.

Consentimiento

Cuando el tratamiento requiera legalmente el consentimiento del interesado.

Cuando un tratamiento se base en el consentimiento, este podrá retirarse en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento realizado con anterioridad.

6. RESERVAS REALIZADAS A TRAVÉS DE TERCEROS

Hotel El Castillo puede recibir reservas a través de plataformas de intermediación, agencias de viajes online y otros canales, como Booking, Expedia y otras plataformas de reservas.

En estos casos, determinados datos personales pueden ser comunicados al hotel por la plataforma correspondiente para permitir la gestión de la reserva y la prestación de los servicios contratados.

Estas plataformas pueden actuar, dependiendo del tratamiento concreto, como responsables independientes del tratamiento o intervenir en determinadas operaciones como proveedores de servicios.

Los tratamientos realizados directamente por dichas plataformas se registrarán asimismo por sus propias políticas de privacidad.

7. ROOMCLOUD

Hotel El Castillo utiliza RoomCloud como motor de reservas.

A través de este servicio pueden gestionarse datos relacionados con las reservas y con la prestación de los servicios hoteleros.

El tratamiento de los datos mediante RoomCloud se realizará de acuerdo con las condiciones contractuales aplicables y con la normativa de protección de datos.

En función del servicio concreto contratado, RoomCloud podrá intervenir como proveedor encargado del tratamiento o como responsable de determinados tratamientos propios.

8. ALO SUITE

Hotel El Castillo utiliza ALO Suite, proporcionado por A.M. System, S.L., como herramienta de gestión hotelera.

ALO Suite puede utilizarse para gestionar información relacionada con:

- Clientes.
- Reservas.
- Estancias.
- Facturación.
- Gestión administrativa.

Cuando A.M. System, S.L. acceda a datos personales por cuenta de Hotel El Castillo, dicho acceso se realizará conforme a las condiciones contractuales aplicables y a la normativa de protección de datos.

La política de privacidad de A.M. System, S.L. se refiere a los tratamientos realizados

por dicha empresa en relación con sus propios servicios y sitio web.

Por ello, las referencias que dicha política pueda contener a Google Analytics, formularios web, currículums, perfiles comerciales u otros tratamientos propios de A.M. System, S.L. no implican que Hotel El Castillo realice esos tratamientos.

9. REGISTRO DE VIAJEROS

Hotel El Castillo tratará los datos personales necesarios para cumplir las obligaciones legales relativas al registro documental y comunicación de datos de viajeros.

Estos datos pueden incluir, entre otros, datos identificativos, documento de identidad, nacionalidad, fecha de nacimiento, lugar de residencia, datos de contacto y demás información exigida por la normativa aplicable.

Los datos podrán ser comunicados a las autoridades competentes cuando exista una obligación legal.

De acuerdo con el Real Decreto 933/2021, los datos del registro informático de viajeros deben conservarse durante tres años a contar desde la finalización del servicio o prestación contratada.

10. DOCUMENTACIÓN IDENTIFICATIVA Y WHATSAPP

Durante el proceso de check-in, Hotel El Castillo podrá solicitar DNI, NIE, pasaporte u otra documentación identificativa cuando resulte necesario para identificar al huésped y cumplir las obligaciones legales correspondientes.

Cuando una copia de la documentación sea enviada mediante WhatsApp, será utilizada exclusivamente para realizar la gestión correspondiente.

Las copias de documentos de identidad recibidas mediante WhatsApp serán eliminadas de dicho canal, con carácter general, en un plazo aproximado de 24 a 48 horas después de finalizar la gestión para la que fueron recibidas.

La eliminación de la copia del documento de WhatsApp no supone la eliminación de los datos que Hotel El Castillo esté obligado legalmente a conservar en sus sistemas o registros.

11. GRABACIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Determinadas llamadas telefónicas realizadas o recibidas por Hotel El Castillo pueden ser grabadas mediante el servicio proporcionado por Premium Numbers, S.L.

La grabación puede utilizarse para:

- Gestionar consultas y reservas.
- Mejorar la atención telefónica.
- Revisar procedimientos.
- Gestionar incidencias.
- Gestionar reclamaciones.
- Verificar determinadas comunicaciones cuando resulte necesario.

Cuando una llamada sea grabada, el interlocutor será informado mediante el correspondiente aviso al inicio de la comunicación.

Las grabaciones se conservarán durante un plazo máximo de un año, salvo que resulte necesario conservarlas durante más tiempo por obligación legal o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

Proveedor del servicio

Premium Numbers, S.L.

CIF: B53572384

Domicilio: Cronista Carreres, 13, 1.º-6, 46003 Valencia

Correo electrónico: info@premiumnumbers.es

Teléfonos: 902 010 013 / 961 040 563

Contacto de protección de datos: rgpd@premiumnumbers.es

12. VIDEOVIGILANCIA

Hotel El Castillo dispone de un sistema de videovigilancia destinado a proteger a las personas, bienes e instalaciones.

Las cámaras pueden encontrarse en:

- Entradas y accesos.
- Aparcamiento.
- Escaleras.
- Zonas comunes.
- Zonas de tránsito.

No existen cámaras en habitaciones ni en espacios destinados a la intimidad de los huéspedes.

Las imágenes de videovigilancia se conservan durante un plazo máximo de 11 días.

Transcurrido dicho plazo, las imágenes son borradas o sobrescritas automáticamente, habiéndose comprobado el correcto funcionamiento de este sistema de eliminación.

No obstante, determinadas imágenes podrán conservarse durante más tiempo cuando resulte necesario para acreditar hechos que puedan afectar a la integridad de las personas, bienes o instalaciones, o para el ejercicio o defensa de posibles derechos y reclamaciones, de acuerdo con la normativa aplicable.

Cuando resulte necesario, las imágenes podrán ser puestas a disposición de las autoridades competentes.

La AEPD establece como regla general un máximo de un mes, por lo que el plazo efectivo de 11 días utilizado por Hotel El Castillo se encuentra dentro de dicho límite.

13. PROVEEDORES Y DESTINATARIOS DE LOS DATOS

Para prestar los servicios y gestionar adecuadamente la actividad hotelera, Hotel El Castillo puede utilizar proveedores tecnológicos y de servicios, entre ellos:

- RoomCloud, como motor de reservas.
- ALO Suite / A.M. System, S.L., como sistema de gestión hotelera.
- Premium Numbers, S.L., para servicios relacionados con la grabación telefónica.
- Booking, Expedia y otras plataformas de reservas.
- WhatsApp, para determinadas comunicaciones y recepción de documentación.

Los proveedores que accedan a datos por cuenta de Hotel El Castillo lo harán conforme a las condiciones contractuales correspondientes y, cuando proceda, como encargados del tratamiento.

Asimismo, los datos podrán ser comunicados a:

- Administraciones Públicas.
- Juzgados y tribunales.
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Otras autoridades competentes.

Estas comunicaciones se realizarán cuando exista una obligación legal o cuando resulte necesario para el ejercicio o defensa de derechos.

14. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Hotel El Castillo procurará que los datos personales sean tratados dentro del Espacio Económico Europeo.

No obstante, algunos proveedores tecnológicos, plataformas de reservas o servicios de comunicación podrían realizar tratamientos que impliquen transferencias internacionales.

Cuando se produzca una transferencia internacional de datos, esta se realizará de conformidad con el RGPD y utilizando, cuando sea necesario, las garantías legalmente previstas, como decisiones de adecuación, cláusulas contractuales tipo u otros mecanismos válidos.

La información concreta relativa a cada proveedor dependerá de las condiciones contractuales y políticas de privacidad vigentes en cada momento.

15. PLAZOS DE CONSERVACIÓN

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recogidos y, posteriormente, durante los plazos establecidos legalmente.

Con carácter general:

- Reservas y estancias: durante la relación contractual y posteriormente durante los plazos necesarios para cumplir obligaciones legales o atender posibles responsabilidades.
- Facturación, contabilidad y documentación administrativa: durante los plazos establecidos por la normativa fiscal, contable y mercantil aplicable.
- Registro de viajeros: durante tres años desde la finalización del servicio, conforme al Real Decreto 933/2021.
- Copias de DNI, NIE o pasaporte recibidas por WhatsApp: normalmente se eliminan del canal en un plazo de 24–48 horas después de completar la gestión correspondiente, sin perjuicio de los datos que deban conservarse legalmente.
- Grabaciones telefónicas: durante un máximo de un año, salvo obligación legal o necesidad para ejercer o defender reclamaciones.
- Videovigilancia: durante un máximo de 11 días, salvo las imágenes que deban conservarse durante más tiempo por resultar necesarias para acreditar hechos o ejercer o defender derechos.

Una vez finalizados los plazos correspondientes, los datos serán eliminados o, cuando proceda, bloqueados conforme a la normativa.

16. DERECHOS DE LOS INTERESADOS

Las personas cuyos datos personales sean tratados tienen derecho, cuando resulte aplicable, a:

- Acceso: conocer qué datos personales tratamos y cómo los utilizamos.
- Rectificación: solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- Supresión: solicitar la eliminación de sus datos cuando legalmente proceda.
- Limitación: solicitar que se limite el tratamiento en determinados supuestos.
- Oposición: oponerse a determinados tratamientos cuando concurran las circunstancias legalmente previstas.
- Portabilidad: recibir determinados datos personales en un formato estructurado y de uso común cuando legalmente proceda.
- Retirar el consentimiento: cuando el tratamiento se base en el consentimiento.

Para ejercer estos derechos puede dirigirse a:

Sonia Sabín García

Delegada de Protección de Datos

Correo electrónico: soniasabingarciahotelelcastillo@hotmail.com

Podremos solicitar información adicional para comprobar la identidad del solicitante cuando sea necesario.

El ejercicio de los derechos es gratuito, salvo en los supuestos legalmente previstos.

17. DERECHO A PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN

Si considera que Hotel El Castillo no ha tratado sus datos de acuerdo con la normativa aplicable, puede ponerse en contacto con nosotros o con nuestra Delegada de Protección de Datos.

Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), especialmente cuando considere que sus derechos no han sido debidamente atendidos.

18. SEGURIDAD DE LOS DATOS

Hotel El Castillo aplica medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos personales frente a pérdida, destrucción, alteración, acceso no autorizado,

divulgación indebida y otros riesgos asociados al tratamiento.

Las medidas de seguridad se adaptan a la naturaleza de los datos tratados y a los riesgos existentes.

Asimismo, el acceso a los sistemas y a las imágenes de videovigilancia queda limitado al personal autorizado y a las personas que necesiten acceder a ellos para el desempeño de sus funciones.

La AEPD señala que deben adoptarse medidas técnicas y organizativas adecuadas al riesgo y limitar el acceso a las imágenes a personas autorizadas.

19. DECISIONES AUTOMATIZADAS Y ELABORACIÓN DE PERFILES

Hotel El Castillo no realiza actualmente decisiones individuales automatizadas que produzcan efectos jurídicos o efectos significativamente similares sobre sus clientes.

Asimismo, Hotel El Castillo no utiliza actualmente los datos de sus clientes para elaborar perfiles publicitarios ni para realizar campañas de publicidad personalizada.

Actualmente, el sitio web del hotel:

- No dispone de newsletter.
- No dispone de formulario de contacto.
- No realiza pagos online.
- No utiliza el sitio web para realizar campañas de publicidad directa u ofertas comerciales personalizadas.

20. MENORES DE EDAD

Los servicios del hotel pueden ser utilizados por personas menores de edad cuando corresponda.

Cuando sea necesario para el tratamiento de sus datos personales, se actuará de acuerdo con la normativa aplicable y con la intervención de padres, tutores o representantes legales cuando corresponda.

21. REDES SOCIALES

Hotel El Castillo dispone actualmente de perfiles corporativos en:

- Instagram
- Facebook

Las personas que accedan o interactúen con nuestros perfiles en estas redes sociales deben tener en cuenta que dichas plataformas pueden realizar sus propios tratamientos de datos personales, de acuerdo con sus respectivas políticas de privacidad y condiciones de uso.

Hotel El Castillo podrá tratar la información que los usuarios faciliten voluntariamente mediante comentarios, mensajes, menciones, publicaciones, fotografías u otras interacciones realizadas a través de nuestros perfiles, cuando resulte necesario para gestionar dichas comunicaciones, responder consultas o interactuar con los usuarios.

El tratamiento realizado por Hotel El Castillo se limitará a las finalidades propias de la gestión de sus perfiles y de la comunicación con los usuarios, respetando en todo caso la normativa aplicable en materia de protección de datos.

La utilización de estas redes sociales no implica que Hotel El Castillo pueda controlar todos los tratamientos realizados por las propias plataformas, por lo que se recomienda consultar sus respectivas políticas de privacidad.

En caso de que Hotel El Castillo disponga en el futuro de perfiles en otras redes sociales, esta política podrá actualizarse para reflejar dichos canales.

22. MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Hotel El Castillo podrá modificar esta Política de Privacidad cuando resulte necesario para adaptarla a cambios legislativos, nuevos tratamientos, modificaciones en los servicios utilizados o cambios en la gestión de los datos personales.

La versión vigente será la publicada en esta página web.

Última actualización: septiembre de 2026.