

[Imprimir](#) / [Guardar](#)

# Política de privacidad

5 sept. 2024

Lo primero es lo primero: nos importa mucho tu privacidad. Es posible que todos los avisos digan esto, pero nosotros lo decimos en serio. Cuando utilizas los servicios de Booking.com estás confiando en nosotros, y lo valoramos mucho. Por eso, nos comprometemos a proteger y salvaguardar todos tus datos personales. Velamos por los intereses de nuestros clientes y somos transparentes en lo que respecta al tratamiento de tus datos personales.

Este documento ("esta Política de privacidad" o "nuestra Política de privacidad") explica cómo usamos y procesamos tus datos personales de forma transparente y fácil de entender. También te informa de los derechos que puedes ejercer en relación con tus datos personales y cómo puedes contactar con nosotros. También te pedimos que leas nuestra [Política de cookies](#), que muestra el uso que hace Booking.com de las cookies y otras tecnologías de seguimiento parecidas.

Si ya has utilizado nuestros servicios alguna vez, sabrás que Booking.com ofrece servicios online relacionados con los viajes a través de nuestras propias páginas web y apps, y mediante otras plataformas online, como las páginas web de nuestros colaboradores y las redes sociales. Queremos subrayar que toda la información que estás a punto de leer generalmente se aplica a todas estas plataformas.

De hecho, esta Política de privacidad se aplica a cualquier tipo de información sobre los clientes que recopilemos a través de estas plataformas o de otros medios conectados con estas plataformas.

Si eres uno de nuestros socios colaboradores, asegúrate de consultar nuestra [Política de privacidad para socios colaboradores](#) para entender cómo se tratan los datos personales en el marco de la relación comercial.

Puede que modifiquemos esta Política de privacidad de vez en cuando, por lo que recomendamos consultar esta página ocasionalmente para saber qué está

ocurriendo. Si realizamos cualquier actualización a esta Política de privacidad que te afecte de manera significativa, te informaremos de los cambios antes de que comiencen las nuevas actividades.

## **Términos que usamos en esta Política de privacidad**

El término "Viaje" se refiere a los diferentes tipos de productos y servicios del Proveedor de viaje que se pueden pedir, adquirir, comprar, pagar, alquilar, ofrecer, reservar, combinar o consumir.

"Proveedor de viaje" se refiere al proveedor de alojamiento (ej. hotel, motel, apartamento, bed and breakfast, propietario), atracciones turísticas (ej. parques, parques temáticos, museos, visitas turísticas), proveedor de transporte (ej. alquiler de coches, cruceros, trenes, servicio de enlace con el aeropuerto, rutas en autobús, traslados), operadores turísticos, seguros de viaje y cualquier otro producto o servicio relacionado con los viajes que, cada cierto tiempo, esté disponible en la plataforma para hacer una Reserva de viaje.

"Servicio de viaje" se refiere a los servicios de compra, petición, reserva o pago online (incluido el servicio para facilitar los pagos) que ofrece o proporciona Booking.com con respecto a varios productos y servicios que los Proveedores de viajes ponen a disposición en la plataforma cada cierto tiempo.

"Reserva de viaje" hace referencia a la petición, compra, pago o reserva de un Viaje.

---

## **¿Qué tipo de datos personales recopila Booking.com?**

No podemos ayudarte a reservar el Viaje perfecto para ti sin tener cierta información. Por eso, mientras utilizas nuestros servicios, te pedimos algunos datos. Normalmente se trata de información básica, como tu nombre, tus datos de contacto, los nombres de la gente que viaja contigo y los datos de pago. También puedes proporcionar información adicional relacionada con tu próximo Viaje (por ejemplo, hora de llegada prevista).

Además, también recopilamos información de tu ordenador, tu teléfono, tu tablet u otro dispositivo que uses para acceder a nuestros servicios. Por ejemplo, la dirección

IP, el navegador que usas y la configuración de idioma que tienes. Hay algunas situaciones en las que también recibimos información tuya por parte de otros o en las que recopilamos información automáticamente.

Este es el resumen general, pero si quieres saber más sobre la información que recopilamos, a continuación encontrarás más detalles al respecto.

[Leer más sobre los datos personales que recopilamos](#)

## ¿Por qué Booking.com recopila y usa tus datos personales?

El principal motivo por el que te pedimos tus datos personales es para ayudarte a gestionar tus Reservas de viajes online y asegurar que recibes el mejor servicio posible.

También usamos tus datos personales para ponernos en contacto contigo e informarte de los últimos descuentos y ofertas especiales, así como de otros productos o servicios que podamos considerar de interés para ti, entre otras cosas. Si quieres saber más, sigue leyendo y encontrarás una explicación más detallada.

[Leer más sobre cómo Booking.com recopila tus datos](#)

## ¿Cómo comparte Booking.com tus datos con terceros?

Hay varias partes que integran los servicios de Booking.com de formas diversas y por diferentes motivos. La razón principal por la que compartimos tus datos es proporcionar al Proveedor de viaje la información necesaria para completar tu Reserva de viaje.

También recurrimos a otras partes para prestarte los servicios de Booking.com. Por ejemplo, instituciones financieras, anunciantes, filiales del grupo empresarial de Booking.com y las demás sociedades que forman el grupo empresarial Booking Holdings Inc., o, en algunos casos, si nos lo requieren autoridades gubernamentales u de otro tipo, o la legislación aplicable.

Más abajo te mostramos detalladamente cómo se usa y se intercambia con estas partes la información que compartes con nosotros.

[Leer más sobre cómo se comparten los datos con terceras partes](#)

## **¿Cómo se comparten tus datos personales con el grupo empresarial Booking Holdings Inc.?**

Booking.com forma parte del grupo empresarial Booking Holdings Inc. Sigue leyendo para saber más sobre cómo se pueden compartir tus datos dentro del grupo empresarial Booking Holdings.

[Leer más sobre el tratamiento de los datos en Booking Holdings Inc.](#)

## **¿Cómo se comparten y se tratan tus datos personales para prestar servicios de transporte terrestre?**

Booking.com y Rentalcars.com (que también forma parte del grupo Booking Holdings Inc.) usan tus datos conjuntamente para prestarte servicios de transporte terrestre a través de las webs y apps de Booking.com (por ejemplo, [cars.booking.com](#) o [taxi.booking.com](#)). Sigue leyendo para entender el ámbito y la naturaleza limitada de nuestra responsabilidad conjunta.

[Leer más sobre el tratamiento de datos y nuestros servicios de transporte terrestre](#)

## **¿Cómo se comparten y se tratan tus datos personales para prestar servicios de seguros?**

Trabajamos con diversas empresas a la hora ofrecer servicios de seguros. Sigue el enlace a continuación para comprender cómo se utilizan y comparten tus datos para realizar seguros y conocer las responsabilidades de las partes involucradas.

[Leer más sobre el tratamiento de datos y los productos y servicios de seguros](#)

## **¿Cómo procesa Booking.com las comunicaciones que tú y el Proveedor de viaje enviáis a través de Booking.com?**

Booking.com puede ayudaros, tanto a ti como a los Proveedores de viajes, a intercambiar información y peticiones sobre servicios y sobre las Reservas de viajes realizadas a través de la plataforma de Booking.com. Si quieres saber más sobre cómo Booking.com recibe y gestiona estas comunicaciones, lee esto.

[Leer más sobre cómo se tratan estas comunicaciones](#)

## **¿Qué uso hace Booking.com de los dispositivos móviles?**

Ofrecemos apps gratis a través de las que recopilamos y procesamos datos personales. Este sistema funciona casi igual que nuestra página web, pero también te permite beneficiarte de los servicios de ubicación disponibles en tu(s) dispositivo(s) móvil(es).

[Leer más sobre cómo usamos los datos que recopilamos de los dispositivos móviles](#)

## **¿Qué uso hace Booking.com de las redes sociales?**

El uso de las redes sociales está integrado en los servicios de Booking.com de varias formas. Esto nos permite recopilar algunos de tus datos personales o que el proveedor de la red social reciba parte de tus datos. No utilizamos WhatsApp ni servicios similares de terceros para solicitar confirmaciones de reservas ni de pago.

[Leer más sobre cómo usamos los datos de las redes sociales](#)

## **¿Cómo usa Booking.com la inteligencia artificial y toma decisiones automatizadas?**

Booking.com siempre está buscando oportunidades para innovar y mejorar los servicios que te ofrece. En algunos casos, podemos usar nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA) y sistemas de automatización de decisiones.

[Lee más acerca de cómo usamos la IA y tomamos decisiones automatizadas](#)

## **¿Qué procedimientos de seguridad y retención aplica Booking.com para salvaguardar tus datos**

## personales?

Hemos implementado una serie de procedimientos para prevenir el acceso no autorizado a, y el mal uso de, los datos personales que procesamos.

[Leer más sobre procedimientos de seguridad y retención](#)

## ¿Cómo trata Booking.com los datos personales de los niños?

Salvo que se indique lo contrario, Booking.com es un servicio que solo puedes utilizar si eres mayor de 18 años. Solo procesamos información sobre niños con el consentimiento de los padres o los tutores legales, o cuando los padres o el tutor legal correspondiente compartan esa información con nosotros.

[Leer más sobre los datos personales de los menores de 18 años](#)

## ¿Cómo puedes controlar los datos personales que has dado a Booking.com?

Entre otros, tienes derecho a revisar los datos personales que conservamos en cualquier momento y a solicitar el acceso o la supresión de tus datos personales enviando este [formulario](#). Si deseas saber más acerca de tus derechos de control sobre tus datos personales, sigue leyendo.

[Leer más sobre cómo controlar tus datos personales](#)

## ¿Quién es el responsable del tratamiento de datos personales en la página web y las apps de Booking.com?

Booking.com B.V., ubicada en Ámsterdam, Países Bajos, controla el tratamiento de datos personales para la prestación de sus servicios. Eso incluye sus webs y apps móviles, salvo algunas excepciones que se indican en esta Política de privacidad.

[Leer más sobre la responsabilidad de Booking.com B.V. en materia de datos personales](#)

## Disposiciones específicas de cada país

Dependiendo de la ley que se aplique en tu caso, puede que tengamos que proporcionar información adicional. Si procede, a continuación encontrarás información adicional para tu país o región.

[Leer más sobre las disposiciones específicas de cada país](#)

---

## ¿Qué tipo de datos personales recopila Booking.com?

Vale, quieres información más detallada. Aquí te explicamos más detenidamente qué recopilamos.

### Datos personales que nos das.

Booking.com recopila y usa la información que nos proporcionas. Cuando haces una Reserva de viaje, te pedimos (como mínimo) tu nombre y tu dirección de e-mail.

Dependiendo de la Reserva de viaje, también podremos pedirte la dirección de tu domicilio, número de teléfono, datos de pago, fecha de nacimiento, ubicación actual (en caso de servicios por encargo), los nombres de las otras personas que viajan contigo y cualquier preferencia (como preferencias de comida o posibles restricciones de movilidad) que puedas tener para tu Viaje. En algunos casos, también puedes hacer el check-in online con el Proveedor de viaje, para lo cual te pediremos que compartas la información del pasaporte o un permiso de conducir y firmas.

Si necesitas ponerte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente, comunicarte con el Proveedor de viaje a través de nosotros o hablar con nosotros por otros medios (por ejemplo, redes sociales o a través de un chatbot), también recopilaremos información tuya de estas comunicaciones. Esto es así tanto si contactas con nosotros para darnos tu opinión como si nos pides que te ayudemos a usar nuestros servicios.

También puede que te pidamos que escribas un comentario para compartir tus experiencias de Viaje con otras personas. Cuando escribes un comentario en la plataforma de Booking.com, recopilaremos toda la información que incluyas, junto con tu nombre de pila y tu foto (si eliges una).

También hay otros casos en los que nos proporcionas información. Por ejemplo, si estás navegando desde tu móvil, podrás decidir permitir que Booking.com vea tu ubicación actual o tenga acceso a algunos datos de contacto. Esto nos ayudará a ofrecerte el mejor servicio y experiencia posible, por ejemplo, mostrándote nuestras guías de ciudades, los restaurantes más cercanos, las atracciones existentes en tu ubicación u otras recomendaciones.

Si creas una cuenta de usuario, también guardaremos allí tu configuración personal, las fotos que subas y los comentarios que escribas de reservas anteriores. Estos datos guardados pueden usarse para ayudarte a gestionar tus futuras Reservas de viajes o recomendaciones personalizadas, o beneficiarte de otras funciones solo disponibles para titulares de una cuenta (como incentivos u otros beneficios).

También puedes optar por añadir los detalles de tus documentos de identidad a tus cuentas de usuario, así no tendrás que presentar esta información para cada Reserva de viaje que realices.

Podemos ofrecerte programas de recomendación o sorteos y, si participas, nos facilitarás datos personales.

## Datos personales que nos das sobre otros.

Además, si tienes una cuenta de Booking.com for Business, podrás crear un listado de direcciones para gestionar los servicios de viaje de negocios de los demás más fácilmente.

Si haces una Reserva de viaje junto con otras personas, o bien para otra persona o grupo de personas, es posible que compartas datos personales de terceros para poder hacer la Reserva de viaje.

En ocasiones, puedes utilizar Booking.com para compartir información con otras personas. Por ejemplo, para reenviar una lista de deseos o participar en programas de recomendación, como se describe cuando usas la función en cuestión.

No obstante, aquí debemos señalar que es tu responsabilidad asegurarte de que la persona o personas sobre las que has dado datos personales son conscientes de que lo has hecho, y que entienden cómo usa Booking.com sus datos (tal y como se explica en esta Política de privacidad).

## Datos personales que recopilamos de forma automática.



Cuando visitas nuestras páginas web o apps, recopilamos cierta información automáticamente, tanto si al final haces una Reserva de viaje como si no. Esta información incluye tu dirección IP, la fecha y la hora en las que has accedido a nuestros servicios, e información sobre el hardware y el software de tu dispositivo (por ejemplo, el sistema operativo, el navegador que has utilizado, las versiones de la aplicación o del software y la configuración de idioma). También recopilamos información sobre clics y sobre qué páginas se te han mostrado, por ejemplo, a través de las cookies que utilizamos.

Si estás usando un dispositivo móvil, recopilamos datos que identifiquen el dispositivo, sobre sus configuraciones y características específicas, fallos en la app y otra actividad del sistema. Cuando haces una Reserva de viaje con este tipo de dispositivo, nuestro sistema registra información sobre cómo hiciste la reserva (en qué web) o desde qué página accediste a la web o la app de Booking.com.

## Datos personales que recibimos de otras fuentes.

No solo son las cosas que nos dices: también recibimos información sobre ti a través de otras fuentes. Entre ellas, se incluyen los socios colaboradores, como afiliados, empresas filiales del grupo empresarial de Booking.com, otras empresas del grupo empresarial Booking Holdings Inc. y terceros independientes.

Es posible que la información que recibimos de estos colaboradores se utilice junto con otros datos que tú hayas proporcionado. Por ejemplo, los servicios de Reserva de viaje de Booking.com no solo están disponibles a través de Booking.com y de las apps de Booking.com, sino que también están integrados en servicios de afiliados que puedes encontrar online. Cuando utilices alguno de estos servicios, es posible que recibamos datos sobre tu Reserva de viaje a través de nuestros afiliados.

También integramos proveedores de servicios de terceros para facilitar los pagos entre tú y los Proveedores de viajes. Estos proveedores comparten con nosotros la información de pago para que podamos administrar y gestionar tu Reserva de viaje.

Además, recopilamos información en caso de que recibamos una queja del Proveedor de viaje sobre ti, por ejemplo, por mal comportamiento. Si existe la sospecha de que podrían producirse incidentes relacionados con la integridad o la seguridad de nuestros clientes, colaboradores o Booking.com, Booking.com recopila información de fuentes disponibles públicamente para prevenir y detectar posibles

daños. No podemos impedir que parte de esta información contenga categorías especiales de datos personales.

También podemos recibir información sobre ti a través de los servicios de comunicación integrados en nuestras plataformas. Estos servicios de comunicación te permiten contactar con el Proveedor de viaje que has reservado para hablar de tu estancia. En algunos casos, recibimos metadatos sobre estas comunicaciones (como el lugar desde el que llamas, quién eres y la fecha y duración de la llamada).

También recibimos información sobre ti para ofrecerte publicidad más relevante, por ejemplo, datos adicionales sobre cookies que Booking.com tiene disponibles a través de socios en redes sociales. Lee la sección [¿Por qué Booking.com recopila y usa tus datos personales?](#) para más información.

Cuando vinculas tu cuenta de usuario de Booking.com con tu cuenta de alguna red social, puede que actives intercambios de información entre Booking.com y el proveedor de la red social. Siempre tienes la opción de no compartir esta información.

Los Proveedores de viajes también comparten información sobre ti con Booking.com. Esto sucede cuando tienes preguntas sobre una Reserva de viaje pendiente, o cuando hay algún problema relacionado con una Reserva de viaje.

---

## ¿Por qué Booking.com recopila y usa tus datos personales?

Usamos la información que recopilamos sobre ti con diferentes finalidades. Tus datos personales se pueden usar de las siguientes formas:

- A. Reservas de viajes: lo primero y lo más importante es que usamos tus datos personales para completar y administrar tu Reserva de viaje online, algo esencial para prestarte este servicio. Esto incluye el envío de comunicaciones relacionadas con tu Reserva de viaje, como confirmaciones (incluyendo, cuando sea necesario, la entrega de un comprobante de compra y/o pago), modificaciones y recordatorios. En algunos casos, esto también puede incluir el tratamiento de tus datos personales para habilitar el check-in online con el Proveedor de viaje o por cuestiones relacionadas con posibles depósitos por daños.

B. Servicio de atención al cliente: proporcionamos un servicio internacional de atención al cliente desde nuestras oficinas locales, en más de 20 idiomas y las 24 horas del día todos los días de la semana. Compartir tus datos relevantes (como información de la reserva o sobre tu cuenta de usuario) con nuestro personal global del servicio de atención al cliente nos permite darte una respuesta cuando lo necesitas. Por ejemplo, ayudarte a encontrar el Proveedor de viaje adecuado o responder a cualquier pregunta que puedas tener sobre tu Reserva de viaje (o cualquier otra consulta).

C. Servicios de la cuenta: los usuarios de Booking.com pueden crear una cuenta en nuestra web o apps. Usamos la información que nos proporcionas para administrar esta cuenta y para que, de este modo, puedas hacer un montón de cosas útiles. Puedes gestionar tus Reservas de viajes, sacar provecho de nuestras ofertas especiales, hacer tus próximas Reservas de viajes fácilmente y gestionar tu configuración personal.

La gestión de tu configuración personal te permite mantener y compartir listas, compartir fotos, ver de una manera fácil los Servicios de viaje que has buscado y comprobar otra información que nos hayas dado en relación con el viaje. También te permite ver cualquier comentario que hayas escrito.

Si quieres, puedes compartir cierta información en tu cuenta de usuario al crear un perfil público que esté asociado con tu nombre o con el seudónimo que elijas. Si has iniciado sesión en tu cuenta y quieres crear una cuenta business, podemos usar tu nombre y tu email para autocompletar el formulario de registro.

Si tienes una cuenta de Booking.com for Business, puedes guardar los datos de contacto en la cuenta, gestionar las reservas de negocios y vincular las cuentas de otros usuarios a tu cuenta de Booking.com for Business.

D. Grupos online: podemos dar la posibilidad a las personas con cuenta de conectar e interactuar entre ellas a través de grupos o foros online.

E. Actividades de marketing: Utilizamos tus datos de contacto, datos de la reserva, información de la cuenta, datos de navegación, datos de ubicación y preferencias para acciones de marketing. Estas actividades incluyen:

1. Utilizar tus datos de contacto y (recopilar a través de cookies y otras tecnologías de seguimiento similares) tu interacción con la plataforma de Booking.com para enviarte mensajes de marketing personalizados (por ejemplo, a través de notificaciones push o emails) de Booking.com sobre promociones, ayuda para las búsquedas, Genius y otras ventajas, experiencias de viaje, encuestas y novedades sobre los productos y servicios de Booking.com, entre otros. Puedes darte de baja de estas comunicaciones de marketing por email de forma fácil, rápida y en cualquier momento. Solo tienes que hacer clic en el enlace "Darse de baja" que hay en cada newsletter o en otra comunicación, o gestionar tus preferencias a través de la configuración de tu cuenta.
  2. Según tu interacción con la plataforma de Booking.com (que recopilamos mediante cookies y otras tecnologías de seguimiento similares), es posible que se te muestre marketing personalizado de Booking.com, entre otros, sobre promociones, ayuda para las búsquedas, Genius y otras ventajas, experiencias de viaje, encuestas y novedades sobre los productos y servicios de Booking.com en el sitio web de Booking.com, en apps móviles o en sitios web y apps de terceros (incluidas redes sociales). El contenido que se te muestre en estos sitios podría estar personalizado y consistir en ofertas y recomendaciones que creemos que te pueden interesar y que puedes reservar directamente en la plataforma de Booking.com, en webs de marca compartida o en sitios de terceros. Algunas de estas recomendaciones pueden producirse en función de los datos personales que recopilemos durante diferentes visitas a nuestra plataforma o a través de diferentes dispositivos, aunque no hayas iniciado sesión. En nuestra página [Cómo trabajamos](#), encontrarás más información sobre nuestros sistemas de ranking y recomendaciones como, por ejemplo, cómo puedes gestionar tus preferencias de personalización.
  3. Usamos solo la información relevante para gestionar las actividades promocionales (como sorteos, programas de recomendación o concursos) en las que participas.
- F. Comunicación contigo: puede haber ocasiones en las que nos pongamos en contacto contigo por email, notificaciones push, chatbots, correo, teléfono o mensajes de texto, o procesemos las comunicaciones que nos envías.

Podemos hacerlo por varios motivos, entre ellos:

1. Responder y gestionar cualquier petición que tengáis tanto tú como el Proveedor de viaje reservado. Booking.com también ofrece a los clientes y a los Proveedores de viaje varias formas de intercambio de información, peticiones y comentarios sobre Proveedores de viaje y sobre las Reservas de viaje actuales realizadas a través de Booking.com. Para más información, lee la sección titulada "[¿Cómo procesa Booking.com las comunicaciones que mandéis tanto tú como el Proveedor de viaje a través de Booking.com?](#)".
  2. Si has empezado, pero no has finalizado una Búsqueda o Reserva de viaje online, podremos ponernos en contacto contigo para invitarte a continuar con tu búsqueda o reserva. Creemos que este servicio adicional te beneficia, ya que te permite retomar el proceso donde lo dejaste, sin tener que buscar al Proveedor de viaje ni rellenar los datos de tu reserva otra vez.
  3. Puede que cuando utilices nuestros productos y servicios te mandemos un cuestionario o te invitemos a que nos des tu opinión sobre tu experiencia con Booking.com o con el Proveedor de viaje.
  4. También te enviaremos otros materiales en relación con tus Reservas de viajes. Por ejemplo, información sobre cómo ponerte en contacto con Booking.com si necesitas asistencia mientras estás fuera, e información que creemos que puede resultarte útil a la hora de planear o de sacar el mayor partido a tu Viaje. Además, te enviaremos material relacionado con tus próximas Reservas de viajes o un resumen de las Reservas de viajes que hayas hecho en Booking.com con anterioridad.
  5. Puede que te enviemos mensajes administrativos, como alertas de seguridad, incluso cuando no tengas una Reserva de viaje próximamente.
  6. En caso de conducta indebida, podemos enviarte un aviso y/o una advertencia.
- G. Estudios de mercado: a veces invitamos a nuestros clientes a formar parte de estudios de mercado. Te aconsejamos que consultes qué información se facilita cuando te inviten a participar en estos estudios para saber qué datos personales se recaban y qué uso se hace de ellos posteriormente.

H. Mejora de nuestros servicios: Utilizamos los datos personales con finalidades analíticas y de mejora de nuestros productos, por ejemplo, para ofrecer una experiencia más personalizada en función de la manera en que tú u otros clientes similares con intereses parecidos utilizáis nuestra plataforma para reservar alojamientos. También podríamos utilizar tu ID de usuario, que está conectado a la dirección de email que hayas usado para crear la cuenta, con el objetivo de analizar el público que visita nuestros sitios web. Además, tus datos personales podrían usarse para desarrollar y mejorar nuestros modelos de aprendizaje automático y herramientas de inteligencia artificial. Esto forma parte de nuestro compromiso de mejorar nuestros servicios y la experiencia del usuario.

En este caso, usamos los datos para llevar a cabo tests, resolver problemas y obtener estadísticas sobre nuestro negocio. El principal objetivo aquí es entender el rendimiento de nuestros servicios y cómo se usan, y, en última instancia, optimizar y personalizar nuestra web y nuestras apps, para facilitar su uso y hacerlo más valioso. En la medida de lo posible, intentamos usar datos personales anonimizados y desidentificados para estos estudios analíticos.

Para alcanzar este propósito, es posible que combinemos datos personales que recopilemos durante diferentes visitas tuyas a nuestra plataforma o visitas desde diferentes dispositivos, aunque no hayas iniciado sesión.

I. Proporcionarte el mejor precio posible, dependiendo de dónde estés: cuando haces una búsqueda en nuestras apps o web, por ejemplo, para encontrar alojamiento, un coche de alquiler o un vuelo, procesamos tu dirección IP para confirmar si estás en el Espacio Económico Europeo (EEE) o en otro país. Lo hacemos para ofrecerte el mejor precio en función de la región (EEE) o el país (fuera del EEE) donde te encuentras.

J. Comentarios de los clientes y otra información relacionada con el destino: durante y después de tu Viaje, te invitaremos a que envíes un comentario. También podremos pedírselo a las otras personas que han viajado contigo o a aquellos para quienes hayas realizado la reserva. En esta invitación te pedimos información sobre el Proveedor de viaje o el destino.

Si tienes cuenta de Booking.com, puedes elegir mostrar un comentario con un seudónimo en lugar de tu nombre real. Si optas por el seudónimo, puedes añadirlo en la configuración de tu cuenta. También es posible añadir una foto.

Al completar un comentario, estás de acuerdo en que se publique (tal y como se describe específicamente en nuestros [Términos y condiciones](#)) en lugares como la página de información de cada Proveedor de viaje dentro de nuestras webs, apps móviles, cuentas de redes sociales o apps de redes sociales, o en la plataforma online de los Proveedores de viaje correspondientes o de los socios colaboradores. Esto sirve para informar a otros viajeros sobre la calidad del Servicio de viaje que has utilizado, el destino que has escogido u otras experiencias que elijas compartir.

- K. Seguimiento de las llamadas: cuando haces llamadas a nuestro servicio de atención al cliente, Booking.com utiliza un sistema automático de detección de números para relacionar tu número de teléfono con tus reservas actuales. Esto ayuda a ahorrar tiempo tanto a ti como a nuestro personal del servicio de atención al cliente. Sin embargo, nuestro personal del servicio de atención al cliente te pedirá que te identifiques para que los datos de tu reserva sigan siendo confidenciales.

Durante las llamadas con nuestro servicio de atención al cliente, se harán escuchas en tiempo real o se grabarán dichas llamadas para realizar controles de calidad y por motivos de formación. Esto incluye el uso de las grabaciones para fines de resolución de quejas y reclamaciones legales, y de detección del fraude.

No grabamos todas las llamadas. En el caso de que una llamada se grabe, cada grabación se guarda por un tiempo limitado y se elimina de forma automática posteriormente. Esto sucede a menos que hayamos determinado que es necesario conservar la grabación con fines legales o de investigación del fraude. Puedes leer más sobre esto a continuación.

- L. Promoción de un servicio seguro y de confianza: Para crear un ambiente de confianza para ti, tus acompañantes en el Viaje, los socios colaboradores de Booking.com, nuestros Proveedores de viajes y Booking.com, continuamente analizamos y usamos determinados datos personales para detectar y prevenir el fraude y otras actividades ilegales o no deseables. En el caso improbable de que exista la preocupación de que se produzcan incidentes relacionados con la integridad o la seguridad, consultaremos información disponible públicamente, pero no podemos impedir que parte de esta información contenga categorías especiales de datos personales.

Del mismo modo, usamos los datos personales para evaluar riesgos y por motivos de seguridad, como cuando notificas una inquietud sobre la seguridad, para la autenticación de usuarios y reservas o cuando otras personas informan sobre un fraude o un incidente de seguridad relacionado contigo. Al hacer esto, es posible que tengamos que detener o pausar ciertas Reservas de viajes hasta terminar la evaluación. Con la finalidad de detectar y prevenir posibles fraudes y daños, y de proteger a nuestros clientes, socios colaboradores, Proveedores de viajes y a Booking.com, es posible que utilicemos tus datos de contacto, datos de la reserva, comentarios, información de la cuenta, datos de navegación, datos de ubicación, datos de comunicaciones u otra información que tú o un tercero hayáis proporcionado a Booking.com. Si tenemos sospechas de un comportamiento inadecuado grave, podríamos decidir cancelar tus próximas reservas o rechazar futuras reservas a través de nuestra plataforma.

M. Motivos legales: En algunos casos, puede que tengamos que usar tu información para gestionar y resolver reclamaciones y disputas legales, por investigaciones y cumplimiento normativo, para aplicar los términos de uso del servicio de reservas online de Booking.com o para cumplir con requerimientos legales de autoridades gubernamentales.

La comunicación de tus datos personales a Booking.com es voluntaria. Sin embargo, solo podremos prestarte ciertos servicios si recopilamos algunos datos personales. Por ejemplo, no podemos tramitar tu Reserva de viaje si no sabemos tu nombre y tus datos de contacto.

Para procesar tus datos personales tal y como se describe con anterioridad, nos amparamos en las siguientes bases legales:

En lo que respecta a los motivos de los apartados A y B, Booking.com se fundamenta en la base legal de que el tratamiento de los datos personales es necesario para que se ejecute un contrato, y concretamente para finalizar y administrar tu Reserva de viaje.

Si no se facilitan los datos personales necesarios, Booking.com no puede finalizar la Reserva de viaje ni tampoco prestar el servicio de atención al cliente. En cuanto a los propósitos de los apartados C a L, Booking.com se fundamenta en su interés legítimo (o el de terceros) para prestar y mejorar sus servicios y prevenir el fraude y otros actos ilegales (tal y como se especifica en los apartados C a L). Además, en el caso



improbable de que Booking.com trate categorías especiales de datos personales en el contexto del propósito del apartado L, Booking.com se apoya, si procede, en el hecho de que dicho tratamiento afecta a datos personales que ha hecho públicos de manera manifiesta el propietario de los datos.

Al utilizar datos personales atendiendo a los intereses legítimos de Booking.com o de un tercero, Booking.com siempre buscará el equilibrio entre tus derechos e intereses relacionados con la protección de tus datos personales y los derechos e intereses de Booking.com o del tercero en cuestión. Para los fines especificados en el apartado M, Booking.com se apoya en el cumplimiento de las obligaciones legales cuando corresponda (como peticiones de las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley).

Cuando sea necesario según lo previsto en las leyes aplicables, Booking.com obtendrá tu consentimiento (o según sea requerido por ley) antes de tratar tus datos personales con distintos fines, entre otros, los relacionados con cookies y tecnologías de seguimientos similares y mensajes de marketing.

Podremos utilizar tus datos personales para desarrollar y entrenar modelos o sistemas de inteligencia artificial (IA) siempre que la finalidad al recopilar tus datos sea proporcionarte o mejorar nuestros servicios para ti. Las bases legales en las que nos apoyamos para utilizar IA son las siguientes:

- Además de prevenir y detectar intentos de fraude, podemos tener un interés legítimo en desarrollar IA para mejorar la eficacia y la calidad de nuestros productos y servicios. Siempre valoramos si se infringen tus derechos y libertades, y únicamente procederemos si dicho interés legítimo no queda anulado por tus derechos.
- En otros casos en los que podamos utilizar la IA, te pediremos tu consentimiento cuando sea necesario.

Si deseas oponerte al tratamiento que se describe en los apartados C a L o, si procede, al uso de tus datos personales en el contexto de la IA y no hay ningún mecanismo de exclusión directo a tu disposición (por ejemplo, en emails de marketing o en la configuración de tu cuenta), contáctanos a través de [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com) o accede a este [formulario](#).

# ¿Cómo comparte Booking.com tus datos con terceros?

En algunas circunstancias, compartiremos tus datos personales con terceros. Estos terceros pueden ser:

1. El Proveedor de viaje que has reservado: Para completar tu Reserva de viaje, transferimos los datos de la reserva correspondiente al Proveedor de viaje que has reservado. Esta es una de las cosas esenciales que hacemos.

Dependiendo de la Reserva de viaje y del Proveedor de viaje, los datos que compartimos pueden incluir tu nombre, datos de contacto, datos de pago, los nombres de las personas que viajan contigo y cualquier preferencia u otra información que hayas indicado al hacer la Reserva de viaje.

En algunos casos, también proporcionamos información adicional sobre tu historial al Proveedor de viaje. Por ejemplo, si ya has reservado con dicho proveedor en el pasado, el número de reservas completadas que has hecho en Booking.com, la confirmación de que nunca se ha informado de un mal comportamiento por tu parte, el porcentaje de reservas que has cancelado en el pasado o si has dejado comentarios sobre tus reservas anteriores.

Si tienes alguna consulta sobre tu Viaje, nos pondremos en contacto con el Proveedor de viaje para gestionar tu petición. A menos que el pago se haya realizado durante el proceso de reserva a través de la página web de Booking.com, reenviaremos los datos de tu tarjeta de crédito al Proveedor de viaje reservado para que lo gestione todo (asumiendo que nos hayas proporcionado todos estos datos).

En los casos en los que haya disputas o reclamaciones relacionadas con la Reserva de viaje, proporcionaremos al Proveedor de viaje tus datos de contacto y otra información sobre el proceso de reserva necesaria para resolver la situación. Esto puede incluir, entre otra información, tu dirección de correo electrónico y una copia de la confirmación de tu reserva como prueba de que se realizó una Reserva de viaje o para confirmar los motivos de la cancelación.

Para completar, los Proveedores de viaje tratarán posteriormente tus datos personales, fuera del control de Booking.com. Los Proveedores de viaje también pueden solicitar otros datos personales, por ejemplo, para proporcionar

servicios adicionales o para cumplir con las restricciones locales. Si está disponible, lee la Política de privacidad del Proveedor de viaje para entender cómo tratan tus datos personales.

2. Proveedores de conectividad: ten en cuenta que algunos Proveedores de viajes pueden necesitar que compartamos tus datos personales con un Proveedor de conectividad contratado para poder finalizar y administrar tu reserva. Los Proveedores de conectividad actúan en nombre de los Proveedores de viajes y les ayudan a gestionar sus reservas.
3. Tu oficina local de Booking.com: para ofrecer asistencia en el uso de los servicios de Booking.com, puede que tus datos se compartan con las subsidiarias del grupo empresarial de Booking.com, incluso en lo que respecta a los servicios de atención al cliente. Si quieres más información sobre el grupo empresarial de Booking.com, ve a la sección [Sobre Booking.com](#).
4. Terceros proveedores de servicios: utilizamos proveedores de servicios, que no forman parte del grupo empresarial de Booking.com, para que nos ayuden a ofrecer nuestros servicios. Estos incluyen:
  - Atención al cliente
  - Estudios de mercado
  - Servicios de prevención y detección de fraudes (incluido el servicio de análisis para la lucha contra el fraude)
  - Reclamaciones de seguros
  - Pagos

Utilizamos terceros para procesar los pagos, gestionar las devoluciones de cargos u ofrecer servicios de cobro y facturación. Cuando se solicita una devolución de una Reserva de viaje, ya sea por tu parte o por parte del titular de la tarjeta de crédito utilizada para realizar la reserva, necesitamos compartir ciertos datos de la reserva con el proveedor de servicios de pago y con la institución financiera correspondiente para que puedan gestionar dicha devolución. Esto puede incluir una copia de la confirmación de tu reserva o la dirección IP utilizada para realizar tu reserva. Compartiremos información con las instituciones financieras

relevantes, si lo consideramos estrictamente necesario para detectar o prevenir un fraude.

Cuando se solicita una devolución de una Reserva de viaje, ya sea por tu parte o por parte del titular de la tarjeta de crédito utilizada para realizar la reserva, necesitamos compartir ciertos datos de la reserva con el proveedor de servicios de pago y con la institución financiera correspondiente para que puedan gestionar dicha devolución. Esto puede incluir una copia de la confirmación de tu reserva o la dirección IP utilizada para realizar tu reserva.

Compartiremos información con las entidades financieras que correspondan, si lo consideramos estrictamente necesario para detectar o prevenir un fraude.

- Servicios de marketing

Compartimos datos personales, incluida tu dirección de e-mail, dirección IP y número de teléfono, con socios publicitarios como parte del marketing de los servicios de Booking.com a través de terceros (para asegurarnos de que los anuncios lleguen al público adecuado). Usamos técnicas como el encriptado para permitir que tu dirección de e-mail, dirección IP y/o número de teléfono coincida con una base de datos de clientes existente y así evitar que estos datos se utilicen para otros fines. Para ver más información sobre la publicidad personalizada y tus opciones, echa un vistazo a nuestra [Política de cookies](#).

- Socios publicitarios

Usamos socios publicitarios, como proveedores de metabuscadores, para permitirte comparar nuestras ofertas con las de otras agencias de viajes online (OTA). Cuando haces una reserva en Booking.com después de usar un socio publicitario, enviamos los datos de la reserva que has hecho en Booking.com a ese socio.

5. Otros terceros profesionales: En determinados casos (como litigios o reclamaciones legales o en el marco de actividades de auditoría), es posible que tengamos que compartir tus datos personales con asesores profesionales. Estos asesores incluyen a partes como bufetes de abogados o auditores. Solo compartimos tus datos personales en la medida en que es necesario y dichos

terceros procesan estos datos de acuerdo con sus propias obligaciones profesionales.

6. Autoridades competentes: revelaremos tus datos personales a las autoridades gubernamentales en la medida que se requiera por ley o sea estrictamente necesario para la prevención, detección o enjuiciamiento de actos criminales y fraude. Podríamos tener que revelar datos personales a las autoridades competentes (incluidas las autoridades fiscales y municipales) para cumplir con una obligación legal (por ejemplo, en virtud de las leyes de alquiler a corto plazo), para proteger y defender nuestros derechos o los derechos y propiedades de nuestros socios colaboradores.

7. Socios colaboradores: Trabajamos con muchos socios colaboradores en todo el mundo. Estos socios colaboradores distribuyen y publicitan servicios de Booking.com, incluyendo los servicios y productos de nuestros Proveedores de viajes.

Cuando haces una reserva en uno de los sitios web o apps de nuestros socios colaboradores, algunos de los datos personales que tú les proporcionas, como tu nombre, tu dirección de email, tu dirección postal, tus datos de pago y otra información relevante, nos podrán ser reenviados para que finalicemos y administremos tu Reserva de viaje.

Si el servicio de atención al cliente está gestionado por el socio colaborador, Booking.com compartirá los datos correspondientes de tu reserva con los socios colaboradores (tal y como sea necesario) para proporcionarte una asistencia apropiada y eficaz.

Cuando haces una reserva a través de alguna de las páginas web de nuestros socios colaboradores, estos pueden recibir ciertas partes de tus datos personales relacionados con dicha reserva en particular y tus interacciones en las webs de estos socios. Esto se hace con fines comerciales.

Cuando hagas una reserva a través de una página web de un socio colaborador, tómate tu tiempo para leer su política de privacidad si deseas entender cómo procesan tus datos personales. Con estos socios colaboradores podemos actuar como responsables conjuntos. Si decides ejercer tus derechos como parte interesada con nuestros socios colaboradores, podemos ayudar para garantizar una respuesta adecuada a tu solicitud.

También intercambiaremos información con nuestros socios colaboradores con el objetivo de detectar y prevenir acciones fraudulentas cuando sea estrictamente necesario.

Si se realiza la reclamación de un seguro, que te afecte a ti y a un Proveedor de viaje, podemos proporcionar los datos necesarios (incluso datos personales) a la compañía de seguros para que se siga con el proceso.

- Oferta de un colaborador: Puede que te presentemos una "Oferta de un colaborador". Cuando reserves una estancia marcada como "Oferta de un colaborador", tu reserva será facilitada por un Proveedor de viaje que es independiente del alojamiento que estás reservando. Como parte del proceso de reserva, tendremos que compartir con el colaborador en cuestión algunos de tus datos personales relevantes.

Si reservas una Oferta de un colaborador, te aconsejamos que revises la información que aparece en el proceso de reserva o que consultes la confirmación de tu reserva para tener más información sobre el Proveedor de viaje y sobre cómo este tratará tus datos personales.

#### 8. El grupo empresarial de Booking Holdings Inc.: Lee [cómo se comparten tus datos personales con el grupo empresarial Booking Holdings Inc.](#)

Booking.com es una empresa internacional. Los datos que recopilamos sobre ti, como se describe en esta Política de privacidad, pueden ser accesibles o almacenados en (o transferidos a) países que puede que no tengan las mismas leyes de protección de datos que el país en el que inicialmente proporcionaste la información. En tales casos, protegeremos tus datos como se describe en esta Política de privacidad.

Esto también se aplica si estás en el Espacio Económico Europeo (EEE). Es posible que los países a los que se pueden transferir tus datos no tengan leyes que proporcionen el mismo nivel de protección para tus datos personales que las leyes del EEE. Cuando este sea el caso, implementaremos las garantías adecuadas para asegurarnos de que estas transferencias cumplan con las normativas europeas pertinentes.

En concreto, cuando tus datos se transfieren a proveedores de servicios externos, establecemos e implementamos medidas contractuales, organizativas y técnicas adecuadas con ellos. Esto se hace estableciendo Cláusulas contractuales estándar

aprobadas por la Comisión Europea, examinando los países a los que se pueden transferir los datos e imponiendo medidas de seguridad técnicas y organizativas específicas.

En ciertos casos específicos, transferimos tus datos fuera del EEE porque es por tu interés o es necesario para concluir o ejecutar el contrato que tenemos contigo. Por ejemplo, cuando haces una reserva en Booking.com o a través de un socio colaborador, puede que tengamos que transferir tus datos a un Proveedor de viaje o socio colaborador que puede estar ubicado fuera del EEE.

Puedes pedirnos una copia de estas garantías implementadas (cuando sea posible) a través de [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com).

---

## ¿Cómo se comparten tus datos personales con el grupo empresarial Booking Holdings Inc.?

Booking.com forma parte del grupo empresarial Booking Holdings Inc. Más información disponible en [Bookingholdings.com](https://www.bookingholdings.com).

Podemos recibir datos personales tuyos de otras empresas del grupo empresarial Booking Holdings Inc. o compartir tus datos personales con esas empresas con estos fines:

- A. Ofrecer un servicio (como hacer, administrar y gestionar reservas o gestionar pagos)
- B. Ofrecer servicios de atención al cliente
- C. Detectar, prevenir e investigar actividades fraudulentas o ilegales y filtraciones de datos
- D. Con finalidades analíticas y de mejora de productos de conformidad con la legislación aplicable;
- E. Ofrecer ofertas personalizadas o enviar materiales de marketing con tu consentimiento o según dicte la ley
- F. Ofrecer alojamiento en servidores, asistencia técnica, mantenimiento en general y garantizar la seguridad de los datos compartidos

## G. Garantizar el cumplimiento de la ley vigente

Según corresponda y a menos que se indique lo contrario, para los propósitos de los apartados A a F, Booking.com se apoya en sus intereses legítimos para recibir y compartir datos personales. Para el propósito del apartado G, Booking.com se apoya en el cumplimiento de las obligaciones legales cuando corresponda (como requerimientos de las autoridades gubernamentales). En el EEE, Booking.com también se asegura de que los flujos de datos entre las empresas del grupo empresarial Booking Holdings Inc. cumplan con las normativas europeas pertinentes, como La ley de Mercados Digitales.

Por ejemplo, Booking.com trabaja con Rentalcars.com para ofrecer servicios de transporte terrestre a los clientes. Lee [¿Cómo se comparten y se procesan tus datos personales para prestar servicios de transporte?](#) para obtener más información.

Todas las empresas del grupo Booking Holdings Inc. pueden necesitar intercambiar datos personales de los clientes para asegurarse de que se protege a sus clientes de actividades fraudulentas en sus plataformas online.

---

## ¿Cómo se comparten y se tratan tus datos personales para prestar servicios de transporte terrestre?

Booking.com Transport Limited, operando como Rentalcars.com, es una sociedad privada y anónima, constituida en el marco legal del Reino Unido, con sede en 6 Goods Yard Street, Mánchester, M3 3BG, Reino Unido.

Booking.com y Rentalcars.com (ambas parte del grupo empresarial Booking Holdings Inc.) trabajan conjuntamente para prestarte servicios de transporte terrestre a través de las webs y apps de Booking.com (por ejemplo, cars.booking.com o taxi.booking.com).

Los servicios de transporte terrestre ofrecidos por los sitios web y apps de Booking.com están operados por Rentalcars.com, bajo la marca Booking.com. Esto significa que, cuando reservas o buscas servicios de transporte terrestre a través de la app o la web, Booking.com y Rentalcars.com son responsables conjuntamente de la recopilación y el uso de tus datos personales.



Además de los datos que procesamos para permitirte buscar servicios de transporte terrestre y hacer reservas, Booking.com y Rentalcars.com también pueden usar tus datos personales de forma independiente. Esto se ajusta a los fines establecidos en esta Política de privacidad y el Aviso de privacidad de Rentalcars.com.

Si quieres más información sobre la relación entre Booking.com y Rentalcars.com, y para ejercer tus derechos relacionados con los datos personales que se recopilan a través de las webs y apps de Booking.com, puedes ponerte en contacto con Booking.com en cualquier momento. Puedes hacerlo a través de la dirección de correo electrónico que se indica debajo de "[¿Quién es el responsable del tratamiento de datos personales a través de Booking.com y cómo puedes contactar con nosotros?](#)".

---

## ¿Cómo se comparten y se tratan tus datos personales para prestar servicios de seguros?

Booking.com Distribution B.V. es una empresa asociada de Booking.com con domicilio social en Oosterdokskade 163, 1011 DL, Ámsterdam, Países Bajos. Booking.com y Booking.com Distribution B.V. colaboran estrechamente para ofrecer a los clientes diferentes productos y servicios de seguros para las Reservas de viajes, como un seguro de cancelación de habitación.

La oferta de seguros puede involucrar a múltiples partes, como intermediarios, aseguradores y otros agentes. En lo referente a la participación de Booking.com Distribution B.V., actuará como intermediario y agente autorizado o representante designado (según la jurisdicción) en nombre de la aseguradora, ofreciendo productos y servicios de seguros a los clientes de Booking.com.

Consulta la información proporcionada durante el proceso de reserva para obtener más información sobre Booking.com Distribution B.V. y las partes que trabajan con Booking.com para ofrecerte estos productos y servicios. Los datos de la aseguradora serán visibles en la póliza de seguro y la documentación relacionada que se te proporcione.

Al ofrecer un seguro, puede que Booking.com y Booking.com Distribution B.V. tengan que usar y compartir datos personales que sean relevantes para el producto de seguro. Estos datos se refieren a ti como titular de póliza potencial o real, los

beneficiarios de una póliza, los miembros de la familia, los demandantes y otras partes involucradas en una reclamación:

- Para proporcionar ofertas, organizar la cobertura del seguro y tramitar las reclamaciones del seguro, puede que algunos datos personales que nos proporcionas durante el proceso de reserva ("Datos generales del pedido") deban compartirse con Booking.com Distribution B.V. Tú también podrías tener que proporcionar información adicional, como los nombres de los miembros de la familia u otros beneficiarios, así como más detalles sobre una reclamación ("Datos específicos del seguro").
- Si haces una reclamación relacionada con una póliza de seguro, esta puede ser tramitada directamente por la aseguradora. Esto significa que puede que necesites facilitarles datos personales a ellos para presentarles la reclamación directamente. La aseguradora te informará convenientemente en el momento de recopilación de tu información. Aunque sea la aseguradora quien tramite la reclamación, Booking.com recibirá información sobre el estado de la misma con el fin de proporcionarte los servicios de atención al cliente.

Cuando Booking.com Distribution B.V. actúa como intermediario de productos y servicios de seguros a través de Booking.com, las dos empresas son responsables conjuntamente de la recopilación de Datos específicos del seguro y su transmisión de Booking.com a Booking.com Distribution B.V. Sin embargo, Booking.com Distribution B.V. actúa como único responsable del tratamiento de datos fuera de los sistemas de Booking.com B.V. Todos los datos personales recopilados por Booking.com con fines de seguros se procesarán según lo establecido en esta Política de privacidad.

Si quieres más información sobre la relación entre Booking.com y Booking.com Distribution B.V., y para ejercer tus derechos relacionados con los datos personales que se recopilan a través de las webs y apps de Booking.com, [ponte en contacto con nosotros](#).

## **¿Cómo procesa Booking.com las comunicaciones que tú y el Proveedor de viaje que has reservado enviáis a través de Booking.com?**

Booking.com puede ofrecer tanto a ti como a los Proveedores de viaje varias formas de comunicarse sobre los Servicios de viaje y las Reservas de viaje existentes,

dirigiendo las comunicaciones a través de Booking.com. Esto también os permite a ti y al Proveedor de viaje contactar con Booking.com para hacer preguntas relacionadas con tu Reserva de viaje a través de la web, de nuestras apps y de otros canales que pongamos a disposición.

Booking.com accederá a tus comunicaciones y usará sistemas automatizados para revisar, medir y analizar dichas comunicaciones por los siguientes motivos:

- Razones de seguridad
- Prevención del fraude
- Cumplimiento de los requisitos legales y normativos
- Investigaciones de posible conducta dolosa
- Desarrollo y mejora de productos
- Investigación
- Captación de clientes (incluido el envío de información y ofertas que creemos que puedan interesarte)
- Asistencia al cliente o técnica

Nos reservamos el derecho a revisar o bloquear el envío de las comunicaciones que, a nuestra discreción, consideremos que puedan incluir contenido malicioso o spam, o conlleven un riesgo para ti, los Proveedores de viajes, Booking.com u otros.

Booking.com recibirá y almacenará todas las comunicaciones enviadas o recibidas mediante las herramientas de comunicación de Booking.com. Los Proveedores de viajes y los socios colaboradores a través de los que has realizado una Reserva de viaje podrían elegir comunicarse contigo directamente por correo electrónico o mediante otros canales que Booking.com no controla.

---

## ¿Qué uso hace Booking.com de los dispositivos móviles?

Ofrecemos apps gratis para una gran variedad de dispositivos móviles, además de todas las versiones de nuestra página web estándar que han sido optimizadas para navegar en móvil y tablet.

Estas apps y páginas web para móviles procesan los datos personales que nos das prácticamente de la misma manera que nuestra web. También te permiten utilizar los servicios de ubicación para encontrar Servicios de viaje cerca de ti, si quieres.

Con tu consentimiento, te enviamos notificaciones push con información sobre tu Reserva de viaje. Para que podamos proporcionarte los servicios que nos solicitas, nos puedes dar acceso a tus datos de ubicación o de contacto. Si subes fotos a nuestra plataforma, estas fotos también pueden incluir información sobre tu ubicación (lo que se conoce como metadatos). Lee las instrucciones de tu dispositivo móvil para saber cómo cambiar la configuración y controlar el intercambio de esta categoría de datos.

Si eliges usar nuestro "Asistente de voz" para buscar nuestros servicios o gestionar tus reservas, tu voz se traducirá de forma anónima a texto por un proveedor de servicios externo. Tendrás que darnos acceso al micrófono de tu dispositivo para usar esta función.

Para optimizar nuestros servicios y actividades de marketing, y asegurarnos de proporcionarte una experiencia de usuario coherente, usamos algo denominado cross-device tracking (seguimiento entre dispositivos). Esto se realiza con o sin el uso de cookies. Para más información sobre las cookies y otras tecnologías similares, consulta nuestra [Política de cookies](#).

Con el seguimiento entre dispositivos, Booking.com puede hacer un seguimiento de la actividad del usuario a través de diferentes dispositivos. Como parte del seguimiento entre dispositivos, podemos combinar los datos recopilados de un navegador o de un dispositivo móvil en particular con los datos procedentes de otro ordenador o dispositivo usados por el mismo cliente.

Para optimizar el contenido de la newsletter de Booking.com, combinamos las búsquedas y las reservas realizadas desde diferentes ordenadores y dispositivos. Puedes darte de baja de la newsletter de Booking.com en cualquier momento.

Los anuncios personalizados que ves en otras páginas web o apps también se muestran en base a tus actividades en ordenadores y dispositivos vinculados. Al

modificar los parámetros de configuración de las cookies en tu dispositivo (más información en nuestra [Política de cookies](#), en la sección "Cuáles son tus opciones"), podrás cambiar tus parámetros de seguimiento entre dispositivos con propósitos publicitarios. Deberías saber que cerrar la sesión de tu cuenta de Booking.com no significa que vayas a dejar de recibir anuncios personalizados.

---

## ¿Qué uso hace Booking.com de las redes sociales?

En Booking.com utilizamos las redes sociales con distintos fines. Las usamos para facilitar el uso de los servicios de reservas online, promocionar los productos y servicios de viaje de nuestros Proveedores de viajes, y anunciar, mejorar y facilitar nuestros propios servicios.

Ten en cuenta que el uso de funciones de las redes sociales puede resultar en el intercambio de datos personales entre Booking.com y el proveedor del servicio de la red social, como se describe a continuación. Eres libre de no usar las funciones para redes sociales que tienes a tu disposición.

1. Iniciar sesión con una de tus cuentas en las redes sociales. Tendrás la oportunidad de iniciar sesión en Booking.com usando los datos de una de tus cuentas en redes sociales. Así no tendrás que recordar distintos nombres de usuario y contraseñas para diferentes servicios online.

Cuando hayas iniciado sesión la primera vez, podrás usar los datos de tu cuenta en esa red social para iniciar sesión en tu cuenta de Booking.com. Podrás desvincular tu cuenta de usuario de Booking.com de tu cuenta en la red social en cualquier momento.

2. Integración de plugins de redes sociales. También integramos los plugins de las redes sociales en la web y apps de Booking.com. Esto significa que cuando hagas clic o toques en uno de los botones (como el "Me gusta" de Facebook) se compartirá cierta información con el proveedor de la red social.

Si has iniciado sesión en tu cuenta de la red social al hacer clic o tocar en uno de esos botones, el proveedor de la red social puede vincular esta información a tu cuenta. Dependiendo de tu configuración, es posible que presenten estas acciones en tu perfil de la red social para que las vean otras personas de tu red.

3. Otros servicios y herramientas de redes sociales. Podemos integrar otros servicios de las redes sociales (como el servicio de mensajería) para que interactúes con Booking.com o con tus contactos sobre nuestros servicios.

Podemos mantener las cuentas de redes sociales y ofrecer apps en varias webs de redes sociales. Cada vez que conectes con Booking.com a través de una red social, el proveedor de este servicio te permitirá compartir información con nosotros.

Si decides compartirla, por lo general el proveedor de la red social te especificará qué información se compartirá. Por ejemplo, si inicias sesión en una cuenta de usuario de Booking.com usando tu cuenta de redes sociales, puede que cierta información de esa cuenta se comparta con Booking.com. Esto incluye tu dirección de correo electrónico, tu edad y las imágenes de perfil que hayas guardado, según lo que autorices en tu cuenta de redes sociales.

Cuando te registras en una app de redes sociales de Booking.com o te conectas con un servicio de mensajería de una red social sin tener una cuenta de usuario de Booking.com, la información que eliges compartir con nosotros puede incluir información básica disponible en el perfil de tu red social (como e-mail, actualizaciones de estado y una lista de tus contactos).

Usaremos esta información para poder proporcionarte el servicio solicitado, como por ejemplo reenviar un mensaje a tus contactos o crear una experiencia de usuario más personalizada en la app o en nuestra web. Esto quiere decir que, si quieres, podemos adaptar nuestros servicios a tus necesidades para que tú y tus amigos conectéis con los mejores destinos de viaje, y para analizar y mejorar nuestros servicios relacionados con los viajes. Ten en cuenta que no utilizamos WhatsApp ni servicios similares de terceros para solicitar confirmaciones de reservas ni de pago. Por ejemplo, si recibes un mensaje de WhatsApp en el que te piden hacer clic en un enlace para garantizar tu reserva o completar un pago relacionado, no respondas al mensaje ni abras el enlace. En su lugar, queremos pedirte que informes del mensaje a nuestro equipo de [Atención al cliente](#).

El proveedor de tu red social podrá darte más información sobre cómo usan y procesan tus datos cuando te conectas a Booking.com mediante su plataforma. Por ejemplo, combinando los datos personales que obtienen cuando tú utilizas Booking.com a través de ellos con la información que recaban cuando utilizas otras plataformas online vinculadas al proveedor de tu red social.

Si decides conectarte usando tu cuenta de Facebook o Google, revisa los siguientes enlaces para obtener información sobre cómo estas partes usan los datos que reciben: [Facebook](#) y [Google](#).

---

## Cómo utilizamos la inteligencia artificial y tomamos decisiones automatizadas

Constantemente, buscamos oportunidades para innovar y mejorar la experiencia del cliente a través de nuevas tecnologías, como la IA. Actualmente, utilizamos IA con las siguientes finalidades:

- A. Promoción de un servicio seguro y de confianza y prevención del fraude.
- B. Mostrarte el contenido más relevante. Utilizamos IA para mejorar la experiencia del cliente y la personalización en nuestras plataformas (por ejemplo, para proporcionarte comentarios resumidos). Otro ejemplo puede ser el de enviarte información sobre un viaje que creemos que puede interesarte (en caso de que así lo hayas consentido) y ordenar los resultados de búsqueda para que las mejores coincidencias se muestren más arriba.

En nuestra página [Cómo trabajamos](#), encontrarás más información sobre nuestros sistemas de recomendaciones como, por ejemplo, cómo puedes gestionar tus preferencias de personalización.

- C. Mejora de nuestros servicios. Utilizamos IA para mejorar los servicios de viaje de acuerdo con los datos indicados en el apartado [¿Por qué Booking.com recopila y usa tus datos personales?](#) Esto incluye la identificación de tendencias, la supervisión de las operaciones de la plataforma, la resolución de problemas en nuestros sitios web y nuestras aplicaciones, y la mejora de los servicios que te ofrecemos.
- D. Desarrollar chats interactivos con IA para que puedas hacer preguntas sobre un viaje o servicio y recibir respuestas pertinentes o sugerencias de itinerarios generadas con IA.
- E. Mejorar la eficacia de los otros propósitos de esta política de privacidad.

Evaluamos nuestra IA según los principios de protección de datos, como la minimización, la precisión y la limitación de usos. Tomamos medidas para evitar que nuestro uso de la IA genere inexactitudes en los datos, daños y sesgos.

Consulta el apartado [¿Qué procedimientos de seguridad y retención aplica Booking.com para salvaguardar tus datos personales?](#) para obtener más información sobre las salvaguardas que hemos implementado, que también se aplicarán a los datos personales que tratemos para entrenar o utilizar IA.

En la mayoría de los casos, el uso de IA no conllevará la toma de una decisión automatizada relacionada contigo. Cuando te ofrecemos una recomendación de viaje utilizando IA, se trata solo de una sugerencia, y tú decides cómo se utiliza esta recomendación.

Actualmente, no utilizamos ningún tipo de sistema automatizado para tomar decisiones relacionadas contigo que puedan afectarte legalmente de manera importante o de otro modo similar. Si esto cambia, te lo comunicaremos y nos aseguraremos de haber implementado las medidas adecuadas para salvaguardar tus derechos y libertades. En ocasiones, la IA nos ayudará a tomar decisiones. La IA que se utiliza para supervisar la plataforma o proporcionar información, por ejemplo, en el caso de intentos de fraude, no tomará de manera autónoma ninguna decisión que pueda afectarte de manera significativa. Cuando una IA identifique un posible problema, un miembro de nuestro equipo lo revisará y tomará una decisión informada. En ocasiones puntuales, puede que tomemos alguna decisión sin intervención humana tras haber concluido que no puede afectarte de manera significativa.

Si quieres obtener más información sobre cómo utilizamos la IA, contáctanos tal como se explica en el apartado [¿Cómo puedes controlar los datos personales que has dado a Booking.com?](#)

---

## **¿Qué procedimientos de seguridad y retención aplica Booking.com para salvaguardar tus datos personales?**

Tenemos procedimientos para prevenir el acceso no autorizado a, y el mal uso de, datos personales.



Utilizamos sistemas y procedimientos empresariales adecuados para proteger y salvaguardar tus datos personales. También usamos procedimientos de seguridad y restricciones técnicas y físicas para acceder y utilizar los datos personales en nuestros servidores. Solo el personal autorizado tiene permiso para acceder a los datos personales durante el transcurso de su trabajo.

Conservaremos tus datos personales todo el tiempo que sea necesario para permitir que utilices nuestros servicios, para proporcionarte nuestros servicios (incluido el mantenimiento de las cuentas de usuario de Booking.com que puedas tener), para cumplir con la legislación aplicable, resolver litigios con otras partes y para todo aquello que resulte necesario para el desempeño de nuestras actividades, incluida la detección y prevención del fraude u otras actividades ilegales. Todos los datos personales que conservamos como cliente de Booking.com estarán sujetos a esta Política de privacidad.

Para mayor protección, te recomendamos encarecidamente que configures la autenticación de dos factores para tu cuenta de usuario de Booking.com. Esto añade un paso de autenticación extra para evitar que alguien que consiga tu nombre de usuario y contraseña (p. ej., a través de técnicas de phishing o de ingeniería social) pueda acceder a tu cuenta. Puedes configurarlo en la sección de Seguridad de tu cuenta.

---

## ¿Cómo trata Booking.com los datos personales de los niños?

Nuestros servicios no van dirigidos a personas menores de 18 años. Nunca recopilaremos sus datos a menos que nos los proporcione un progenitor o tutor legal (y tengamos el consentimiento de este). Podemos necesitar recopilar datos personales de menores de 18 años en circunstancias concretas, cuando forman parte de una Reserva de viaje o de la compra de otros servicios relacionados con los viajes, o en otras circunstancias excepcionales (como opciones dirigidas a familias). Solo se recopilará y usará esta información en la medida en que haya sido facilitada por el progenitor o tutor y con su consentimiento.

En caso de que detectemos que estamos tratando información de algún menor de 18 años sin el consentimiento válido de un progenitor o tutor, la eliminaremos.

# ¿Cómo puedes controlar los datos personales que has dado a Booking.com?

Queremos que tú seas quien controle cómo usamos tus datos personales. Para ello, podrás recurrir a cualquiera de las siguientes fórmulas:

1. Queremos que tú seas quien controle cómo usamos tus datos personales. Para ello, podrás recurrir a cualquiera de las siguientes fórmulas:
2. Puedes pedirnos una copia de los datos personales que tenemos de ti.
3. Puedes comunicarnos cualquier cambio en tus datos personales, o pedirnos que corrijamos cualquiera de los datos personales que tenemos de ti. Como explicamos a continuación, puedes hacer algunos de estos cambios tú mismo online si tienes una cuenta de usuario.
4. En determinadas circunstancias, podrás pedirnos que eliminemos, bloqueemos o restrinjamos el tratamiento de los datos personales que tengamos de ti, u oponerte a cualquier forma concreta de uso de tus datos personales por nuestra parte.
5. En determinadas circunstancias, también podrás pedirnos que enviemos los datos personales que nos has facilitado a un tercero.
6. Cuando utilizamos tus datos personales con tu consentimiento, tienes derecho a revocar tal consentimiento en cualquier momento de conformidad con la normativa aplicable.
7. Además, cuando tratamos tus datos personales basándonos en intereses legítimos o en el interés público, tienes derecho a oponerte en cualquier momento a dicho uso de tus datos personales conforme a la legislación aplicable.

Confiamos en ti para garantizar que tus datos personales son correctos, completos y están actualizados. Te pedimos que nos comuniques a la mayor brevedad posible cualquier cambio o incorrección de dichos datos.

Si tienes una cuenta de usuario de Booking.com, puedes acceder a una gran parte de tus datos personales a través de nuestra página web y nuestras apps. La

configuración de la cuenta suele ofrecer la opción de añadir, actualizar o eliminar la información que tenemos acerca de ti.

Los usuarios con una cuenta de Booking.com también pueden solicitar que eliminemos su cuenta a través de la app de Booking.com. Hay que tener en cuenta que las características de las aplicaciones pueden variar entre los sistemas operativos y sus proveedores de software de terceros.

Si alguno de los datos personales que tenemos acerca de ti no se encuentra accesible a través de nuestra página web o nuestras apps, puedes enviarnos una petición.

Si quieres ejercer el derecho de acceso o supresión, rellena y envía el [formulario de solicitud de acceso a datos personales para clientes de Booking.com](#). Para realizar cualquier solicitud relativa a esta Política de privacidad, ejercer alguno de tus otros derechos o formular una queja, ponte en contacto con nuestro responsable de la protección de datos a través de [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com). También puedes ponerte en contacto con las autoridades locales en materia de protección de datos.

Si deseas oponerte al tratamiento de tus datos personales por razones de tus intereses legítimos y no hay ningún mecanismo directo para ello, escribe a [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com).

Si deseas ponerte en contacto con nosotros por correo postal, dirígete al Responsable de la protección de datos y usa la siguiente dirección postal: Oosterdoksade 163, 1011 DL, Ámsterdam, Países Bajos.

---

## ¿Quién es el responsable del tratamiento de datos personales a través de Booking.com y cómo puedes contactar con nosotros?

Booking.com B.V. controla el tratamiento de los datos personales como se describe en esta Política de privacidad, excepto en los casos en los que se especifica lo contrario. Booking.com B.V. es una sociedad privada de responsabilidad limitada constituida bajo la legislación de los Países Bajos y con sede en Oosterdoksade 163, 1011 DL, Ámsterdam, Países Bajos.

Si tienes alguna pregunta sobre esta Política de privacidad o sobre cómo tratamos tus datos personales, ponte en contacto con nuestro Responsable de la protección de datos enviando un e-mail a [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com) y te contestaremos lo antes posible. Si tienes alguna pregunta sobre tu reserva o si necesitas hablar con alguien de atención al cliente, haz clic en este [enlace](#).

Si tienes alguna pregunta sobre una reserva, ponte en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en la [página de contacto de atención al cliente](#).

Las peticiones de autoridades encargadas del [cumplimiento de la ley](#) se deben enviar usando el proceso correspondiente.

## Disposiciones específicas de cada país

Dependiendo de la ley que se aplique en tu caso, puede que tengamos que proporcionar información adicional. Si procede, a continuación encontrarás información adicional para tu país o región.

---

## Política de cookies

Siempre que utilices nuestros servicios online o apps, usamos cookies y otras tecnologías de seguimiento (a las que nos referiremos como "cookies" a efectos de esta Política de cookies).

Las cookies pueden usarse de distintas formas, por ejemplo, para hacer que la página web de Booking.com funcione, para analizar tráfico o por motivos publicitarios.

Si quieres saber más sobre lo que es una cookie, cómo se usan y cuáles son tus opciones, sigue leyendo.

[¿Qué son las cookies y otras tecnologías de seguimiento online?](#)

[¿Cómo se usan las cookies?](#)

[¿Cuáles son tus opciones?](#)

---

# ¿Qué son las cookies y otras tecnologías de seguimiento online?

Una cookie de un navegador web es un pequeño archivo de texto que las webs colocan en el navegador web de tu ordenador o dispositivo móvil.

Estas cookies almacenan información sobre el contenido que ves y con el que interactúas, con el fin de recordar tus preferencias y configuración o analizar el uso que haces de los servicios online.

Las cookies se dividen en cookies "de origen" y cookies "de terceros":

- Las **cookies de origen** son aquellas habilitadas por el propietario del dominio, en nuestro caso, Booking.com. Cualquier cookie que coloquemos nosotros es una "cookie de origen".
- Las **cookies de terceros** son las que colocan en nuestros dominios colaboradores de confianza a los que les hemos permitido hacerlo. Pueden ser socios en redes sociales, socios publicitarios, proveedores de seguridad y otros.

También se diferencia entre "cookies de sesión" y "cookies permanentes":

- Las **cookies de sesión** solo permanecerán activas hasta que cierres tu navegador y termines tu "sesión". Después se eliminan.
- La vida útil de las **cookies permanentes** varía, y estas se quedan en tu dispositivo cuando cierras el navegador. En la plataforma de Booking.com, tratamos de usar solo cookies permanentes (o permitir cookies permanentes de terceros) con una vida útil limitada. Sin embargo, por motivos de seguridad o en circunstancias excepcionales, una cookie puede tener una vida útil más larga.

Las cookies del navegador web almacenan información como tu dirección IP, otro identificador o el tipo de navegador, así como información sobre el contenido que ves y con el que interactúas al usar servicios digitales. Al almacenar esta información, las cookies del navegador web recuerdan tus preferencias y configuración de los servicios online y analizan cómo los usas.

Junto con las cookies, también usamos tecnologías de seguimiento muy similares. Nuestra web, e-mails y apps móviles pueden contener líneas de código o archivos de

imagen pequeños y transparentes que registran cómo interactúas con ellos. Estos incluyen "balizas web", "scripts", "URL de seguimiento" o "kits de desarrollo de software" (SDK).

- **Las balizas web** tienen muchos nombres diferentes. También se les llama web bugs, tracking bugs, tags, web tags, page tags, tracking pixels, pixel tags, GIFs de 1x1 o GIFs transparentes.

En resumen, una baliza web es una imagen gráfica diminuta de solo un píxel que se puede enviar a tu ordenador como parte de una petición de una página web, en una app, en anuncio o en un mensaje de e-mail con contenido HTML.

Se pueden usar para recuperar información de tu dispositivo, como el tipo de dispositivo y el sistema operativo, la dirección IP y la hora de la visita. También se utilizan para ejecutar y leer cookies en tu navegador o para colocar una cookie.

- Los **scripts** son pequeños programas informáticos incrustados en páginas web que dotan a esas páginas de una amplia variedad de funcionalidades adicionales. Los scripts sirven para que la web funcione correctamente. Por ejemplo, activan ciertas funciones de seguridad y habilitan funciones interactivas básicas en nuestra web.

Los scripts también se pueden usar con fines publicitarios o analíticos. Por ejemplo, un script puede recopilar información sobre el uso que haces de nuestra web, como las páginas que visitas o lo que buscas.

- Las **URL de seguimiento** son enlaces con un identificador único. Se usan para saber desde qué página web has accedido a las páginas web y apps de Booking.com. Por ejemplo, si haces clic desde una red social, un motor de búsqueda o una web de uno de nuestros afiliados.
- Los **kits de desarrollo de software (SDK)** forman parte del código fuente de nuestras apps y, al contrario que las cookies del navegador, los datos SDK se guardan en la app.

Sirven para analizar cómo se utilizan las apps o para enviar notificaciones push personalizadas. Para ello, registran identificadores únicos asociados con tu dispositivo, como la dirección IP o el ID del dispositivo, así como la actividad de la app y la ubicación de tu red.

Todas estas tecnologías de seguimiento se denominan "cookies" en esta Política de cookies.

---

## ¿Cómo se usan las cookies?

Las cookies se usan para recopilar información, por ejemplo:

- Dirección IP
- ID del dispositivo
- Páginas vistas
- Tipo de navegador
- Información de navegación
- Sistema operativo
- Proveedor del servicio de Internet
- Registro de la hora
- Información de si has respondido a un anuncio
- URL de referencia
- Prestaciones utilizadas o las actividades realizadas en la página web y/o en las apps

Permiten que te reconozcan como el mismo usuario, a través de las páginas de una misma web, entre diferentes dispositivos y páginas web o cuando utilices una app. En lo que respecta a su finalidad, pueden dividirse en tres categorías: cookies funcionales, analíticas y de marketing.

### Cookies funcionales

Son cookies necesarias para el funcionamiento de nuestras webs y apps, y tienen que estar habilitadas para que puedas usar nuestros servicios.

Las cookies funcionales sirven para crear webs y apps fáciles de usar y avanzadas desde el punto de vista técnico, capaces de adaptarse automáticamente a tus necesidades y preferencias, para que puedas navegar y reservar fácilmente. Esto incluye habilitar funciones de accesibilidad y seguridad esenciales.

Más concretamente, estas cookies:

- Permiten que nuestra web y apps funcionen correctamente, para que puedas crear una cuenta, iniciar sesión y gestionar tus reservas.
- Recuerdan el idioma y la moneda que has seleccionado, tus búsquedas anteriores y otras preferencias con el fin de ayudarte a usar nuestra web y apps de forma eficiente y eficaz.
- Recuerdan tus datos de registro de modo que no tengas que volver a introducirlos cada vez que visites nuestra web o app. (No te preocupes: las contraseñas siempre estarán encriptadas).

## Cookies analíticas

Estas cookies miden y controlan cómo se usan nuestra web y nuestras apps. Usamos esta información para mejorar nuestra web, nuestras apps y nuestros servicios.

Más concretamente, estas cookies:

- Nos ayudan a entender cómo los usuarios y los clientes como tú usan Booking.com y nuestras apps.
- Ayudan a mejorar la web, las apps y las comunicaciones, y a garantizar que resultan interesantes y relevantes.
- Nos permiten saber qué funciona y qué falla en la web y las apps.
- Nos sirven para entender la efectividad de los anuncios y las comunicaciones.
- Nos muestran cómo los usuarios interactúan con la web o las apps después de haber visto un anuncio online, incluidos los anuncios en webs de terceros.
- Permiten que nuestros socios colaboradores sepan si sus clientes hacen uso de las ofertas de alojamiento integradas en sus páginas web.



Entre los datos que recopilamos con estas cookies se pueden incluir qué páginas web has visto, a qué páginas referidas/de salida has entrado y cuáles has abandonado, qué tipo de plataforma has usado, qué e-mails has abierto y en cuáles has reaccionado, y la información sobre la fecha y la hora. También significa que podemos usar la información sobre cómo has interactuado con la página web o la app, el número de clics que has hecho en una página en concreto, los movimientos de tu ratón y las veces que has subido y bajado por la página, las palabras que has usado en tu búsqueda y el texto que has introducido en algunos campos.

## Cookies de marketing

Booking.com y nuestros colaboradores de confianza usan estas cookies para recopilar información sobre ti a lo largo del tiempo, a través de diferentes webs, apps y otras plataformas.

Las cookies de marketing nos ayudan a decidir qué productos, servicios y anuncios basados en intereses mostrarte, dentro y fuera de nuestra web y nuestras apps.

Más concretamente, estas cookies:

- Te clasifican asignándote un perfil de intereses, por ejemplo, en función de las webs que visitas y los clics que haces. Usamos estos perfiles para mostrar contenido personalizado (como ideas de viaje o alojamientos concretos) en Booking.com y en otras webs.
- Muestran contenido personalizado y anuncios basados en intereses en la web de Booking.com, en nuestras apps y en otras webs. Esto se denomina "retargeting", y se basa en actividades de navegación, como los destinos que has estado buscando, los alojamientos que has visto y los precios que te han mostrado. También se puede basar en tus hábitos de compra u otras actividades online. Booking.com utiliza principalmente los servicios de Criteo B.V., Herengracht 124, 1015 BT Ámsterdam, Países Bajos, para hacer anuncios de retargeting individual según la información que recopilamos a través de nuestra web. Con sus algoritmos, Criteo analiza el comportamiento de navegación y muestra después recomendaciones de productos en forma de banner publicitario personalizado en otras webs. Las tecnologías de píxeles de Criteo también nos permiten evaluar nuestras campañas publicitarias. Encontrarás más información sobre la tecnología de Criteo en la [Política de privacidad de Criteo](#).

Los anuncios de retargeting se te pueden mostrar antes o después de que abandones Booking.com, ya que su objetivo es animarte a navegar por nuestra web o a volver a ella. Puedes ver estos anuncios en webs, apps o e-mails.

- Integran las redes sociales en nuestra web y nuestras apps. Esto te permite darle a "Me gusta" o compartir contenido o productos en redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube, Twitter, Pinterest, Snapchat y LinkedIn.

Estos botones de "Me gusta" y de "Compartir" funcionan con partes de código de los distintos proveedores de redes sociales y permiten activar cookies de terceros en tu dispositivo.

Estas cookies pueden ser únicamente funcionales, pero también pueden usarse para controlar las webs que visitas desde su red, crear un perfil de tu comportamiento de navegación online y mostrarte anuncios personalizados. Este perfil se construirá en parte con información comparable que reciben los proveedores de las visitas que haces a otras webs en su red.

Si quieres más información sobre lo que hacen los proveedores de redes sociales con tus datos personales, consulta sus políticas de privacidad o cookies: [Facebook](#) (incluye Instagram, Messenger y Audience Network), [Snapchat](#), [Pinterest](#) y [Twitter](#). Recuerda que estas políticas pueden actualizarse de vez en cuando.

Colaboramos con terceros de confianza para recopilar datos. En ocasiones también compartimos información con estos terceros, como tu dirección de e-mail o tu número de móvil. Estos terceros pueden vincular tus datos con otra información que reúnen para segmentar su público o enviar anuncios específicos. Si quieres más información sobre cómo estos terceros procesan tus datos, consulta estos enlaces: [Cómo usa la información Google](#), [Política de datos de Facebook](#).

## Técnicas distintas a las cookies: píxeles de e-mail

También podemos usar técnicas, como los píxeles, que no consideramos cookies porque no almacenan información en tu dispositivo.

A veces, añadimos píxeles a los e-mails, por ejemplo, a las newsletters. Un "píxel" es un archivo electrónico del tamaño de un único píxel que se integra en el e-mail y carga cuando lo abres. Al usar píxeles de e-mail, podemos saber si se entregó el e-mail, si lo lees y cuándo, y dónde haces clic.

También recibimos esta información sobre las notificaciones push que te enviamos. Estas estadísticas nos dan información sobre tu comportamiento de lectura, que después utilizamos para optimizar nuestros mensajes y hacer que nuestras comunicaciones sean más relevantes para ti.

---

## ¿Cuáles son tus opciones?

Si quieres más información sobre las cookies y sobre cómo gestionarlas o eliminarlas, entra en [allaboutcookies.org](https://allaboutcookies.org) o consulta la sección de ayuda de tu navegador.

En la configuración de navegadores como Internet Explorer, Safari, Firefox o Chrome, puedes establecer qué cookies aceptar y cuáles rechazar. El lugar donde se encuentran estos ajustes depende del navegador que uses:

- [Configuración de las cookies en Chrome](#)
- [Configuración de las cookies en Firefox](#)
- [Configuración de las cookies en Internet Explorer](#)
- [Configuración de las cookies en Safari](#)

Si eliges bloquear algunas cookies funcionales, quizá no puedas utilizar algunas funciones de nuestros servicios.

Además de algunos ajustes específicos que podemos ofrecer en Booking.com y en las apps, también puedes no aceptar algunas cookies:

- **Análisis**

Para evitar que Google Analytics recoja datos con fines analíticos en algunos tipos de navegadores, sigue este enlace: [Complemento de inhabilitación para navegadores de Google Analytics](#) (solo para ordenadores).

- **Publicidad**

Siempre buscamos colaborar con empresas de marketing y publicidad que formen parte de la Network Advertising Initiative (NAI) o de la Interactive

## Advertising Bureau (IAB).

Los miembros de la NAI y de la IAB se adhieren a los estándares y códigos de conducta del sector, y, además, te permiten darte de baja de la publicidad basada en el comportamiento.

Ve a [www.networkadvertising.org](http://www.networkadvertising.org) para identificar a los miembros de la NAI que puedan haber almacenado cookies en tu ordenador. Para darte de baja de un programa de publicidad basada en el comportamiento de un miembro de la NAI, solo tienes que marcar la casilla que corresponde a esa empresa.

También te puede interesar consultar [www.youronlinechoices.com](http://www.youronlinechoices.com) o [www.youradchoices.com](http://www.youradchoices.com) para saber cómo dejar de recibir anuncios personalizados.

En los ajustes de tu dispositivo móvil es posible que puedas limitar la información que se comparte con fines de retargeting. Si eliges hacer esto, ten en cuenta que darte de baja de la red de anuncios online no significa que vayas a dejar de ver o de ser objeto de publicidad online o de análisis de marketing. Solo significa que la red de la que te has dado de baja ya no te enviará anuncios personalizados según tus preferencias y tus patrones de navegación. Algunas webs dan la opción de "No aceptar cookies", con lo que puedes impedir que te hagan seguimiento. Actualmente no tenemos la opción "No aceptar cookies" de los ajustes del navegador.

## Cómo contactar con nosotros

Si tienes alguna pregunta sobre esta Política de cookies, envía un e-mail a [dataprotectionoffice@booking.com](mailto:dataprotectionoffice@booking.com).

Esta Política de cookies puede modificarse cada cierto tiempo. Si estos cambios son sustanciales, te conciernen o afectan a tus derechos de protección de datos, nos pondremos en contacto contigo para avisarte. Sin embargo, te recomendamos consultar esta página con regularidad para estar al día de cualquier cambio (menos sustancial o relevante).