

## Aviso de Privacidad

HOTEL "XU-LA AZUL", en lo sucesivo y todos ellos referidos como "XU-LA AZUL", con domicilio en Costera de Xul Ha, 77963 Xul-Ha, Quintana Roo, México, correo electrónico [contacto@xulaazul.com](mailto:contacto@xulaazul.com), es el responsable del tratamiento, recabar, almacenar, usos y protección de datos personales, y al respecto le informa lo siguiente: La información que nos proporcionen los Titulares, mediante cualquier medio de comunicación, digital, presencial, telefónica o celular, incluyendo, pero no limitado a, comunicaciones vía WhatsApp, Telegram y las redes sociales de XU-LA AZUL, estará sujeta a este Aviso de Privacidad y a los términos que rijan la relación que exista con ellos y XU-LA AZUL.

*SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON ESTE AVISO DE PRIVACIDAD POR FAVOR EVITE COMPARTIR INFORMACIÓN CON XU-LA AZUL DE CUALQUIER TIPO Y POR CUALQUIER MEDIO.*

Este Aviso de Privacidad es aplicable a los Titulares, personas que se localizan en los Estados Unidos Mexicanos y en cualquier territorio extranjero. Sin embargo, no aceptamos jurisdicción o legislación diferente a la aplicable en el territorio mexicano. Este Aviso de Privacidad únicamente será aplicable a los Titulares que nos proporcionen información.

### 1. Definiciones

Los términos que se describen a continuación tendrán el significado que se les atribuye; lo anterior, ya sea que se utilicen con mayúsculas o minúsculas, en singular o plural o de forma abreviada.

"Base de Datos".- El conjunto ordenado de datos personales referentes a una persona identificada o identificable.

"Datos Personales".- Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

"Datos Personales Sensibles".- Aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de su titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para éste. En particular, se consideran sensibles aquellos que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente y futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencia sexual.

"Responsable".- Persona moral de carácter privado que decide sobre el tratamiento de datos personales (XU-LA AZUL).

"Tercero".- La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del titular o del responsable de los datos.

"Titular".- La persona física a quien corresponden los datos personales.

### 2. Datos Personales

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad utilizaremos datos personales de identificación y contacto. Adicionalmente, pudiéramos obtener información individualizada de fuentes de terceros que a su vez se obligan de cumplir con la legislación aplicable en materia de privacidad y se agrega a la información de usted que se mantiene en la Base de Datos.

### 3. Finalidades Primarias

XU-LA AZUL informa al Titular que sus Datos Personales y aquellos Datos Personales Sensibles, se utilizarán para las siguientes finalidades esenciales:

- I. La identificación y contacto de clientes;
- II. Permitir las contrataciones y reservas, así como coordinar los requerimientos en línea por parte del Cliente (Titular);
- III. Brindar al Titular, información sobre estatus de Reservas, así como cualquier modificación o actualización;
- IV. Vincular al Titular con cualquier plataforma de terceros para la reservación, pago o contratación de cualquier servicio, así como el pago de dichos productos o servicios.
- V. Para facilitar al Titular asistencia en línea a través de la línea telefónica para el servicio de asesoría;
- VI. Elaboración de facturas y/o recibos, devoluciones, reembolsos;
- VII. Elaboración de indicadores estadísticos de conformidad con la NOM-010-TUR-2001;
- VIII. Para la aplicación de encuestas y evaluaciones para mejorar la calidad de los productos que el Responsable ofrece;
- IX. Para gestionar el envío de facturas, reservas y/o documentos solicitados por el Titular.
- X. Para fines estadísticos, sobre las incidencias del Titular en su visita al sitio Web, tiempo que permanece en él, además de un historial sobre el tipo de sitios que visita, similares al del Responsable (lo anterior llevado a cabo con asistencia de sistemas y plataformas profesionales como el caso de Google Analytics, contratadas por el Responsable para tales efectos); y
- XI. En general cualquier acción para llevar a cabo la relación comercial que tiene el Titular con el Responsable.

### 4. Finalidades Secundarias

Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades, que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permite y facilita brindarle una mejor atención: Usar la información del Titular para informar sobre nuestras actividades, servicios, productos, Programas y/o Promociones, que consideramos puedan ser del interés de los Titulares. Crear y utilizar información agregada del Titular que no sea individualmente identificable para entender más sobre las características comunes e intereses de los Titulares, sean, prospectos, clientes, empleados, proveedores, etcétera; así como crear estadísticas, opiniones y estrategias con base en los datos disgregados del Titular para entender comportamiento del mercado ya sea mediante estudios propios o de terceros a quienes se hubieran transferido los datos del Titular para su tratamiento en términos de este Aviso de Privacidad. Usar información del Titular para poder ejecutar o hacer valer algún contrato con nosotros o cualesquier Términos de relación o vínculo entre nosotros, y/o los términos de Uso de nuestros Sitios, Redes Sociales o proporcionar acceso o dar a conocer información que actuando de buena fe consideremos que es necesaria para cumplir con la legislación aplicable; Transmitir Información del Titular a otra parte que adquiera el negocio o acciones a las que la información se relacione, para lo cual, el nuevo responsable se obliga a generar un nuevo aviso de privacidad, en términos de la legislación aplicable; Tratamiento de la Información del Titular a nuestros colaboradores y subcontratistas que administren cualquiera de nuestras actividades a nuestro nombre o tal como consideremos necesario para mantener, prestar y mejorar los servicios y comunicación. En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para éstos fines, usted puede manifestar su negativa dentro de los cinco días siguientes a XU-LA AZUL a través de cualquiera de los datos de contacto señalados en la primera parte del presente Aviso de Privacidad. La negativa para el uso de sus datos personales para éstas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros, aunque en algunos casos, esta negativa, nos imposibilitará a poder prestar los servicios que se pudieran contratar.

## 5. Envío de Publicidad

El Responsable podrá si es confirmado por el Titular, enviar publicidad, una vez recabados sus Datos Personales.

Es obligación del Titular informar al Responsable si está inscrito en el Registro Público Para Evitar Publicidad (REPEP) de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), para evitar en su caso, el envío de publicidad o de información con fines mercadotécnicos o publicitarios. En caso de que el Titular no se encuentre inscrito en el citado registro y manifieste que es su deseo no recibir información publicitaria a través de teléfono fijo, celular, correo electrónico o cualquier otro medio, deberá notificarlo al correo electrónico [contacto@xulaazul.com](mailto:contacto@xulaazul.com), dentro de los 8 (ocho) días hábiles siguientes al día en que se haya puesto a su disposición este documento, lo anterior sin que ello impida al Titular activar o deshabilitar el envío de la publicidad y/o notificaciones, en forma automática desde su cuenta o bien desde la configuración de su dispositivo.

## 6. Seguridad

Solamente recolectamos información que estimamos razonablemente necesaria para servir con los intereses legítimos de nuestro negocio y para cumplir con nuestras obligaciones legales. Protegemos a los Titulares por cuanto a su información divulgada, bajo el principio de confidencialidad, utilizando estándares de protección vigentes en la industria y de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento. Con independencia que no exista una "seguridad garantizada" ya sea en Internet o fuera del mismo, nosotros realizamos los esfuerzos comercialmente razonables para lograr que la recolección, tratamiento, almacenamiento y resguardo de información que realicemos, se haga de conformidad con toda la legislación aplicable. Por el momento, cada medio de recolección de información incluyendo nuestros Sitios, Redes Sociales, correos electrónicos, entre otros, utilizan una variedad de medidas de seguridad destinadas a proteger la Información, para evitar el uso no autorizado de usuarios ya sea dentro o fuera de la compañía, incluyendo el uso de codificadores y demás medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas establecidas en la ley de la materia. Así se protege la pérdida, daño, mal uso, interceptación o sabotaje de información confidencial, tales como números confidenciales, de solicitudes en línea e información financiera. Nuestra práctica en los sistemas de comunicación, software y base de datos físicas y electrónicas, están diseñados para ayudarnos en mantener la autenticidad, integridad y confidencialidad de dicha Información. Es importante señalar que con independencia que utilicemos todos los medios necesarios para mantener la seguridad de la información cuando ésta sea transmitida a través de terceros (proveedores de servicios), no garantizamos la seguridad de la Información en dichas transmisiones, por cualquier medio o forma.

## 7. Lo que no haremos con la Información

Vender o rentar la Información a otras partes fuera de XU-LA AZUL, o permitir a nuestros asociados vender o rentar la Información a terceros fuera del control de XU-LA AZUL, de empresas presentes o pasadas; Actuar como una agencia de evaluación de servicios y actividades con los Titulares o proporcionar algún tipo de información relacionada con la posición económica, poder adquisitivo, forma de ser, reputación, características personales o modo de vivir del Titular, a cualesquier agencia de evaluación de servicios.

## 8. Transferencias

Le informamos que sus datos personales podrán ser compartidos dentro y fuera del país con nuestras Aliados, Subcontratistas y/o Proveedores para mantener, prestar y mejorar los servicios contratados, así como para cualquiera de las finalidades anteriormente descritas. Salvo disposición en contrario por ley o por nuestras obligaciones contractuales, podremos dar a conocer información personal si se requiere por ley, orden judicial, o por requerimiento de una autoridad gubernamental, o de buena fe si consideramos que la divulgación de dicha información es necesaria o aconsejable, como cuando tengamos razón para creer que divulgar la información es necesaria para identificar, contactar o ejercer alguna acción legal en contra de cualquiera que cause o pretenda causar interferencia con la titularidad de nuestros derechos o los pueda lesionar, o de los productos o nuestras Marcas, ya sea de forma intencional o de forma diversa, o cuando cualquier otra persona pudiere ser dañada por dichas actividades. En caso de tratarse de una transferencia de datos en las que se requiera su consentimiento expreso, lo recabaremos con anterioridad a la transferencia.

## 9. Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de la información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (oposición). Estos derechos se conocen como derechos "ARCO". El Titular tendrá la obligación de actualizar sus Datos Personales y sus Datos Personales Sensibles, con el fin de evitar algún conflicto en el tratamiento de los mismos en el futuro. Para el ejercicio de cualquiera de los derechos "ARCO" usted deberá presentar la solicitud contactando al o los Administradores de XU-LA AZUL, a través del correo electrónico: [contacto@xulaazul.com](mailto:contacto@xulaazul.com), o en el domicilio Costera de Xul Ha, 77963 Xul-Ha, Quintana Roo, México, señalando: (I) el nombre del Titular y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud, (II) los documentos que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del Titular, (III) la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados, y (IV) cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales. Nosotros nos comunicaremos con el Titular de la información, en un plazo máximo de 20 días, contados desde la fecha en que se recibió la solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, para señalar la determinación adoptada, respecto de su solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta. Los plazos antes referidos podrán ser ampliados una sola vez por un periodo igual, siempre y cuando así lo justifiquen las circunstancias del caso. Sin embargo, continuaremos enviándole correos electrónicos relacionados con el vínculo que se encuentre vigente entre nosotros, hasta la conclusión de los mismos. Los Titulares podrán excluirse de toda la información de contacto, incluyendo correo electrónico, mensajería directa, facsímil y teléfono. Nosotros mantenemos listas de "no llamar" y "no enviar correspondencia". Las solicitudes para incluir su información en dichas listas se resuelven dentro del plazo máximo de 20 días hábiles siguientes a su recepción, si resulta procedente la solicitud, la misma se hará efectiva dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta. Ambos periodos son prorrogables por el mismo tiempo. Cualquier Titular podrá optar por no recibir cierta información, contactándonos a través del correo electrónico o dirección señalados como identificación de XU-LA AZUL al inicio del presente Aviso de Privacidad. Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el trámite de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales o que simplemente, sus datos personales se hayan convertido en información pública, por alguno de los servicios prestados. Asimismo, usted deberá considerar que para los fines principales, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó o la conclusión de su relación con nosotros, situación que se informará dentro de la resolución que le informemos dentro de los plazos anteriormente establecidos.

El Responsable podrá negar el acceso a los derechos "ARCO", en los siguientes supuestos con fundamento en el artículo 34 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares:

- I. Cuando el solicitante no sea el Titular de los datos personales o de los datos personales sensibles, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
- II. Cuando en su base de datos no se encuentren los datos personales del solicitante;
- III. Cuando se lesionen los derechos de un tercero;
- IV. Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente que restrinja el Acceso a los Datos Personales o que no permita la Rectificación, Cancelación, u Oposición de los mismos;
- V. Cuando la Rectificación, Cancelación u Oposición haya sido previamente realizada.

De acuerdo al artículo 26 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el Responsable limitará el uso de los Datos Personales y los Datos Personales Sensibles a petición por escrito del Titular, y no estará obligado a cancelar dichos datos cuando:

- VI. Se refiera a las partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento;
- VII. Deban ser tratados por disposición legal;
- VIII. Obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas;
- IX. Sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular;
- X. Sean necesarios para realizar una acción en función del interés público;
- XI. Sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular. [...]

Con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le ofrecemos el siguiente medio: Su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de que sus datos personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para mayor información sobre éste registro, usted puede consultar el portal de internet de la PROFECO o bien ponerse en contacto con ésta.

#### **10. Cookies, Web Beacons y Píxeles Invisibles**

Le informamos que en nuestra página de internet podremos utilizar "cookies", "web Beacons" y Píxeles Invisibles a través de las cuales es posible monitorear su comportamiento como usuario de internet, brindarle un mejor servicio y experiencia de usuario al navegar en nuestra página, así como ofrecerle nuevos productos y servicios basados en sus preferencias. Los datos personales que obtenemos de estas tecnologías de rastreo son los siguientes: horario de navegación, tiempo de navegación en nuestra página de internet, secciones consultadas, y páginas de internet accedidas previo a la nuestra.

Las Cookies son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el disco duro del usuario al navegar en una página Web específica, que permiten recordar al servidor de Internet, algunos datos sobre este usuario, entre ellos, sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor. Su buscador podrá programarse para que le notifique cuando una cookie sea instalada en su buscador, para que pueda declinar o borrar las cookies que hubieren sido instaladas en su buscador. Para desactivar las cookies, el Titular debe de abrir el navegador, hacer clic en "Configuración", seleccionar "Privacidad y seguridad", hacer clic en "Configuración de contenido", busca la sección de "Cookies". y a continuación, el Titular podrá: Activar o desactivar las cookies. Algunas funciones de nuestros Sitios podrán no funcionar o funcionar lentamente si se rechaza una cookie.

Nuestro Sitio pudiera utilizar los servicios de terceros como servidor y servicios de hospedaje de nuestros promocionales o bien hacer uso de medios propios. En caso de terceros, éstos podrán colocar cookies en su computadora si usted le da "click" o pulsa sobre la publicidad. Las cookies de terceros se utilizan para rastrear si el sitio se accedió del promocional. Las cookies que se generan de los promocionales no contienen información personal. Nosotros no controlamos estas cookies y estas podrán no seguir las reglas que hemos establecido para nuestras cookies. En nuestros Sitios no recolectamos información personalmente identificable de los Titulares salvo que nos sea proporcionada de manera voluntaria y con pleno conocimiento. Cuando usted accede a nuestros Sitios, nosotros solicitaremos su autorización para capturar información como el nombre, dirección, número telefónico, y correo electrónico. El objetivo principal de capturar su correo electrónico es enviarle datos de XU-LA AZUL y sus productos y/o Marcas, y/o intercambiar información relacionada al vínculo comercial o de cualquier otra índole existente entre nosotros, en adición a las Promociones y/o Programas que eventualmente puedan existir.

Por su parte las Web Beacons son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que pueden ser utilizadas para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros. Los correos electrónicos pueden incluir vínculos que permiten al Responsable saber si el Titular o el usuario activó dicho vínculo y visitó la página Web de destino, pudiendo ésta información ser incluida en su perfil. Asimismo, pueden incluir vínculos diseñados para dirigirlo a las secciones relevantes del sitio Web, al redireccionarlo a través de los servidores del Responsable, el sistema de redireccionamiento permite determinar la eficacia de las campañas de marketing en línea.

Así mismo, nosotros y nuestros servidores de publicidad podremos utilizar Píxeles Invisibles, mejor conocidos como contadores de visitantes, en nuestro Sitio para contar cuántas personas visitan ciertas páginas web. La información recolectada de píxeles invisibles se utiliza y es reportada en la información agregada sin la necesidad de utilizar información personal. Esta información podrá ser utilizada para mejorar los sitios, la publicidad y su contenido así como para repuntar nuestra publicidad en nuestro Sitio y el de terceros en Internet, siempre relativa a nuestra imagen comercial.

Le informamos que el Responsable, Sí utiliza Cookies y Web Beacons para obtener información personal del Titular, así como realizar actividades de análisis de comportamiento en línea ("Perfileo") de éste. Las principales cookies utilizadas por el Responsable en el Sitio son (I) Las cookies estrictamente necesarias como, por ejemplo, aquellas que sirven para una correcta navegación o las que permiten realizar el pago de bienes o servicios solicitados por el Titular o cookies que sirven para asegurar que el contenido de la página Web se carga eficazmente; (II) Las cookies analíticas con propósitos de mantenimiento periódico y, en aras de garantizar el mejor servicio posible al Titular, con las que los sitios Webs recopilan datos estadísticos de la actividad. No utilizamos cookies para almacenar contraseñas o información de claves de acceso. Las cookies no nos muestran su identidad salvo que usted hubiere escogido proporcionarla.

Nuestros sitios de Internet, tienen hipervínculos y/o páginas relacionadas con el sitio, que conducen al Titular a otros Sitios, algunos de los cuales no se encuentran afiliados o controlados por nosotros. Una vez que usted abandona nuestros Sitios, cada sitio nuevo que visite podrá tener su propio aviso de privacidad y términos de uso. Su interacción con dichos sitios no

estará a lo dispuesto por este Aviso de Privacidad y los términos de uso. Por lo tanto el uso que realice de dichos sitios de terceros es bajo su propio riesgo. Tratándose del uso de los Sitios, nos esforzamos para crear y mantener las prácticas de seguridad técnica, administrativa y física así como otros sistemas apropiados de protección, para mantener el control que tenemos de la Información, que la misma sea usada tal como se autoriza y evitar que la misma sea alterada o destruida. En caso de terceros, éstos podrán colocar cookies en su computadora si usted le da “click” o pulsa sobre la publicidad. Las cookies de terceros se utilizan para rastrear si el sitio se accedió del promocional. Las cookies que se generan de los promocionales no contienen información personal. Nosotros no controlamos estas cookies y estas podrán no seguir las reglas que hemos establecido para nuestras cookies. Para mayor información sobre nuestro servidor de publicidad o para conocer las opciones para que no se use su información personal para enviarle promociones favor de comunicarlo a XU-LA AZUL a través de [contacto@xulaazul.com](mailto:contacto@xulaazul.com).

#### **11. Disponibilidad Aviso de Privacidad y Modificaciones**

El Aviso de Privacidad que se encuentre vigente al momento en que se comparte la información, aplicará para dicho intercambio. No obstante, podremos cambiar o dar por vencida la vigencia de este Aviso de Privacidad, en cuyo caso, se lo haremos saber a través de: (I) en nuestros Sitios de internet o (II) haciéndosela llegar a través de su correo electrónico y proporcionándole la posibilidad de rechazar cualquier uso, o uso anticipado de la información prevista en el nuevo Aviso de Privacidad. Favor de revisar nuestro Aviso de Privacidad cada vez que comparta información o con mayor frecuencia si usted está preocupado por el uso que se le dará a su Información.

#### **12. Confidencialidad de la Información**

Cuando se solicite Información Personal, usted sólo compartirá la información con nosotros, salvo indicación en contrario. Si la Información Personal de cualquier Titular se comparte con socios de negocios o patrocinadores, el Titular será notificado antes de que dicha información sea recolectada o transferida. Si el Titular no desea que dicha información sea compartida, podrá abstenerse de solicitar un servicio en específico. XU-LA AZUL no será responsable por la confidencialidad de cualquier información adicional proporcionada por el Titular, ni será responsable de la información que se obtenga a través de las cookies descritas en este Aviso de Privacidad.

#### **13. Datos de Contacto**

Para cualquier asunto relacionado con el presente Aviso de Privacidad y en lo relativo a sus datos personales puede comunicarse al correo electrónico [contacto@xulaazul.com](mailto:contacto@xulaazul.com), o en la dirección Costera de Xul Ha, 77963 Xul-Ha, Quintana Roo, México. En caso de alguna inquietud respecto del tratamiento de datos personales, puede consultar al Instituto Nacional de Acceso a la Información (INAI) en [www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx) NOTA: la información aquí divulgada es propiedad de XU-LA AZUL. La distribución o reproducción de este documento y/o la información que contiene, se encuentra prohibida por XU-LA AZUL. Todos los derechos reservados.

Fecha de elaboración Mayo 2022.

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Fecha de aceptación: \_\_\_\_\_