



POLÍTICA DE USO DE DATOS DE MENORES POR NH HOTEL GROUP

INDICE

1. Justificación y antecedentes.....	3
2. Principios en el tratamiento de los datos de menores de edad por el Grupo NH.....	4
3. Control y Gestión de la política de uso de datos de menores.....	6
4. Riesgos en el tratamiento de datos de menores y comunicación al Comité de Cumplimiento y Privacidad.....	8
5. Anexo I - Edad mínima por país para completar la información requerida por las autoridades públicas.....	9
6. Anexo II - Autorización uso datos menores.....	10

CONTOL DE VERSIONES

Version Nº	TEXT	COMMENTS	Date
v.1	Redacción Política por Compliance	Enviado a CRM, Operaciones, Organización	20/06/2018
v.2	Política revisada	Comentarios Operaciones	26/06/2018
v.3	Anexo I actualizado		06/06/2019
v.4	Política revisada en relación al acceso y registro de menores en los hoteles Anexo I actualizado	Legal & Compliance	09/03/2021

1 Justificación y antecedentes

Como consecuencia de la entrada en vigor del nuevo marco europeo en materia de protección de datos el Grupo NH se ha planteado como uno de sus principales objetivos el gestionar de una manera más eficiente y transparente la información de sus clientes. Dentro de esta gestión transparente de los datos de los clientes se encuentra la gestión y el tratamiento que el Grupo NH quiere realizar de los datos de los menores.

El nuevo Reglamento Europeo de Protección de Datos (en adelante GDPR de acuerdo con sus siglas en inglés) establece una serie de obligaciones para los operadores que trabajan con información facilitada por los propios ciudadanos; que si bien, no son del todo novedosas para NH Hotel Group, sí que requieren una labor de documentación y comunicación a todos los intervinientes en el proceso de recogida y utilización de los datos de sus clientes.

Con la finalidad de documentar prácticas que, ya se venían realizando en NH Hotel Group, el presente documento recoge las directrices por las que se regirá el tratamiento de los datos de los menores de edad dentro del grupo empresarial.

El GDPR recoge en su artículo 8 las características que debe tener el consentimiento otorgado por los menores de edad para considerar que el tratamiento de sus datos se realiza de forma lícita, estableciendo una serie de parámetros que en aquellos casos en los que los servicios vayan destinados a un público infantil, estos puedan otorgar su consentimiento para que sus datos sean tratados de manera que puedan entenderse salvaguardadas todas las garantías que se deban aplicar en estos casos.

Así mismo en el artículo 8 del GDPR se establecen una serie de premisas que se deben tener en cuenta a la hora de tratar con menores y de que estos puedan o no otorgar su consentimiento.

Existen tres casuísticas a tener en cuenta:

1. La edad mínima para completar la información destinada a las autoridades públicas de cada país.

Cada país establece la obligación de comunicar una serie de datos de los clientes que se alojan en los hoteles por motivos de seguridad nacional. En estos casos las edades mínimas obligatorias para informar a cada una de las autoridades varían dependiendo de la legislación local, en algunos países en los que NH tiene establecimientos hoteleros se necesitan enviar los datos de todos los menores de edad que se alojan en hoteles NH.

En estos casos NH debe cumplir con la obligación legal, comunicar los datos que le son requeridos por las autoridades competentes en cada país, incluso si se trata de datos de menores de edad.

Se acompaña como Anexo I de la presente política, las edades mínimas para completar la información requerida por las autoridades públicas en los países en los que NH tiene actividad hotelera.

2. La edad para contratar con NH tanto los servicios de alojamiento, como la posibilidad de ser miembro del programa de fidelización NH Rewards.

2.1 La contratación de los Servicios prestados por NH corresponderá con

- 2.1.1 La mayoría de edad del país en el que se encuentra el Hotel en el que el cliente solicita los servicios de alojamiento. Es decir, solo los clientes que tengan la consideración de mayores de edad de acuerdo con la legislación del país en el que se encuentre el Hotel podrán hacer uso de los servicios solicitados.

Los menores de edad que acudan a los establecimientos de NH deberán ir acompañados de un adulto que o bien ostente la patria potestad o tutela del menor, o bien tenga la autorización correspondiente de los padres o tutores para poder hacerse cargo del menor.

En general, si no se demuestra el vínculo de un menor con su padre o tutor o no existe autorización, para evitar delitos tan graves como el tráfico de menores y/o el abuso sexual, el hotel no debe permitir el registro de los huéspedes. Además, si el menor en cuestión afirma que el adulto no es su padre o tutor y no conoce a dicho adulto, el hotel debe llamar inmediatamente a la policía.

Cuando un menor acceda a cualquier establecimiento de NH se podrá solicitar por parte de los trabajadores cualquier documentación que permita acreditar la filiación del menor que quiere alojarse en el Hotel. Esta documentación puede ser:

- El libro de familia al padre/madre y firmando el documento facilitado en el cual se garantiza tal circunstancia (Anexo II – Autorización uso datos menores).
- El documento de identidad de padre/madre y del menor que pueda acreditar relación de parentesco y firmando el documento facilitado en el cual se garantiza tal circunstancia (Anexo II – Autorización uso datos menores).
- La autorización expresa que han otorgado los padres o tutores legales al adulto que acompaña al menor.
 - No existe un formato establecido para esta autorización, pero para que sea suficientemente válida debe cumplir los siguientes requisitos:
 - Constar por escrito y debidamente firmada por los padres/tutores.
 - Identificación de los padres/tutores: Nombre y apellidos, documento de identidad, email y número de teléfono.
 - Identificación del menor.
 - Identificación de la persona autorizada (y que corresponda con la que presenta la autorización).
 - Autorización para ese viaje y fechas concretas.
 - Fotocopia del documento de identificación de los padres y el menor.
 - Para validar esta autorización el hotel deberá comprobar que el documento contiene todos o la mayoría y le permite ponerse rápidamente en contacto con los padres o tutores legales para identificar y cotejar los datos.
 - El hotel debe guardar una copia de la autorización que se entrega que tendrá la misma consideración y tratamiento que cualquier otro documento contractual y el mismo proceso y plazos de conservación.
 - Cuando se trate de grupos de menores de excursión, que acuden a un campeonato, de viaje escolar y situaciones similares el hotel deberá asegurarse de que el responsable del grupo (profesor o similar) cuenta con todas las autorizaciones individuales necesarias (las mismas que

le serán exigidas por la aerolínea para volar y/o para entrar en un país determinado). A estos efectos y entendiéndose que sería totalmente inoperativo que el hotel tenga que recabar las autorizaciones individuales, se pedirá una declaración responsable por escrito, firmada por el responsable del grupo y en la que se haga constar:

- Nombre del responsable del grupo y datos básicos (teléfono, email, dirección, documento de identidad).
- Identificación del grupo y menores
- Identificación del evento/viaje y fechas
- Hacer constar ("declarar responsablemente") que el responsable del grupo cuenta con todas las autorizaciones correspondientes a las personas menores de edad por parte de sus padres y/o tutores/representantes legales para el evento/viaje en concreto y la consecuente la estancia en el hotel.
- Idealmente, el hotel debería pedir y recibir por mail esta declaración con anterioridad a la fecha de llegada.

2.2 Para poder ser miembro del programa de fidelización de NH Rewards los clientes deben tener la mayoría de edad establecida en la legislación española, esto es, deberán tener 18 años cumplidos para poder ser miembros del programa.

Se sugiere que en todos los casos se identifique al menor (anotación en el Registration Form que siempre irá firmado por el adulto), aunque sólo sea a efectos de uso interno y para poder tener identificados a todos los huéspedes alojados en el hotel; adultos y niños.

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos en la gestión de los datos de los menores en NH, existe un proceso diario de borrado de los datos de los menores en las reservas de TMS después del Night Audit del día de salida. En el caso de los países en que es obligatoria la comunicación de los datos de menores a la policía, los datos registrados en CRM no se ven afectados por este proceso de enmascarado y el Party ID puede ser consultado en CRM mientras esté activo.

In the Hotels of the NH Group, it is the adult who must appear as signer in all the documents that have to be signed as a consequence of the services rendered.

2 Principios en el tratamiento de los datos de los menores de edad por el Grupo NH

El Grupo NH tratará los datos de los menores de acuerdo con los siguientes principios básicos:

- Limitación del tratamiento de los datos de los menores únicamente para la prestación de los servicios de alojamiento en los establecimientos del Grupo NH.
- Prohibición del tratamiento de los datos de los menores de 18 años para el envío de comunicaciones comerciales y para cualquier tipo de acción comercial que parta del Grupo NH.
- Tratamiento de los datos para fines de identificación de viajeros y comunicación a la policía a partir de las edades que se describen en el Anexo I.

Cuando así lo haya establecido una norma local o europea, el tratamiento de los datos de los menores se realizará para el cumplimiento de las obligaciones que se hayan impuesto al Grupo NH. Es decir, el Grupo NH minimizará, en la medida de lo posible, el tratamiento de los datos de los menores.

Además, para la prestación de los servicios que constituyen el objeto social de NH, no se consignarán datos de menores de 18 años sin que estos cuenten con la autorización de un adulto que los acompañe en el momento de la utilización de los servicios y siempre con las siguientes premisas:

Los datos de los menores que se recogerán por parte del Grupo NH serán únicamente los siguientes:

- Nombre y apellido
- Fecha de nacimiento
- Y otros que requieran las leyes aplicables

Los datos de los menores mencionados en el apartado anterior se recabarán con el único objeto de:

- i. poder prestar los servicios de alojamiento y servicios que pudieran estar asociados a la estancia en los establecimientos del grupo NH; y
- ii. para poder cumplir con las obligaciones legales, en especial, para la identificación de viajeros y comunicación a la policía, en los casos en los que sea obligatorio.

Los datos de los menores no podrán ser objeto de tratamiento con fines comerciales, no podrán ser utilizados para el envío de comunicaciones comerciales ni para cualquier otro fin distinto que no sea el prestar los servicios de alojamiento.

Cuando el Grupo NH deba recabar datos de menores conforme a un requerimiento legal, como puede ser cuando es necesario rellenar la ficha policial por el menor, estos datos serán conservados por el tiempo que se establezca en la norma concreta. Estos datos solo podrán ser consultados cuando sean requeridos por una autoridad competente para tramitar la solicitud de consulta. Una vez finalizado el plazo legal se procederá a su cancelación y destrucción.

El plazo legal de conservación de datos de menores se determinará en función de la tipología del documento que se trate y la prescripción de las responsabilidades o acciones legales establecidas en la legislación nacional aplicable.

3 Control y gestión de la política de uso de datos de menores

El Data Protection Officer (en adelante DPO) del Grupo NH será el encargado de actualizar y adaptar la presente política de uso de datos de los menores por parte de NH, previo acuerdo con CRM e IT.

Para el control de la política de uso de datos de menores, el DPO se apoyará en el equipo de auditoría interna para que se hagan seguimientos anuales por muestreo, con la finalidad de comprobar que los principios establecidos se están cumpliendo:

- a) Control de las aplicaciones gestionadas por el departamento de CRM en el que se recogen los datos de los clientes con finalidad comercial, verificando que los controles establecidos sobre la edad mínima se están cumpliendo.
- b) Seguimiento y control de la aplicación de alta de usuarios en el programa NH Rewards, verificando que se cumplen los controles establecidos sobre la edad.
- c) Auditorías aleatorias anuales sobre los Hoteles del Grupo NH, donde se comprueben los sistemas de archivo y custodia de la documentación en aquellos casos en los que haya menores que hayan disfrutado de los servicios del Grupo.

En todos los casos anteriores el equipo auditor comprobará como mínimo, que los documentos o aplicaciones en los que figuren datos de menores cumplirán como mínimo con los siguientes elementos:

- Que los datos de los menores se limitan únicamente a los establecidos en el presente documento.
- Que los datos de los menores que se hayan recabado en cumplimiento de determinadas obligaciones legales se conservan de manera adecuada y de acuerdo con los límites temporales establecidos por la Ley.

4 Riesgos en el tratamiento de datos de menores y comunicación al Comité de Cumplimiento y Privacidad

The risks associated with the processing of the minors' data by NH Group, as defined in this policy, may be:

- Risk of processing minors' data without observing the principle of information minimization. When the Group requests data that is unnecessary and different to the established in this policy.
- Risk of inadequate data processing by the organization. This risk will materialize when the data is processed by NH Group for sending of commercial communications and, in general, for purposes different to the provision of accommodation services to the minors.

The audit team will communicate the results of the audits conducted to the DPO. If, as a consequence of the established Control measures, the DPO verifies that the processing of the minors' data is affected by any of the indicated risks, first of all, it must be verified if it is an isolated case or it is a common practice in the group.

If it was an isolated practice, it shall be proceeded as follows:

- Document the incident describing where the risk occurred, the departments or hotels affected and the solution to mitigate or eliminate the risk.
- Set a deadline for the application of the solutions.
- Verify that the solutions communicated have been adopted.
- Communicate the detected incident to the Compliance and Privacy Committee.

When it is a common practice, understood as a habitual practice that breaches the provisions of this policy repeatedly, it shall be proceeded as follows:

- Document the practice or practices that breach the policy on the use of minors' data.
- Set as item of the agenda on the Compliance and Privacy Committee the detected practice.
- Exposed to the Committee the practice detected and the solutions available to proceed with the decision making.
- Perform a follow-up to verify the compliance of the departments involved regarding the solutions proposed by the Compliance and Privacy Committee.

	POLÍTICA DE USO DE DATOS DE MENORES POR NH HOTEL GROUP	Fecha de aprobación: 15/12/2018 Versión 6 – Febrero 2023
---	---	--

ANEXO I - Edad mínima por país para completar la información requerida por las autoridades públicas

		Spain		Italy	Portugal	France			USA	Benelux			UK		Ireland		Germany		Austria		Czech Republik + Switzerland + Hungary + Slovakia
		0-16	16-18	0-18	0-18	0-16		16-18	0-18	0-16		16-18	0-16	16-18	0-16	16-18	0-16	16-18	0-16	16-18	0-18
						<12	<16			<12	<16										
1	NH needs to collect data for the police file?	NO	YES	YES	YES *	NO	NO	YES	YES	NO	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO	YES	NO
2	Minors must be accompanied?	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	NO	YES	NO	YES
3	If adult is not a parent authorization of parents is	YES	YES	YES	YES	YES	NO	NO	NO	YES	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	YES	YES	NO	YES
4	Police file to be signed on arrival (by minor)?	NO	YES	NO **	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	YES	NO	YES	NO

		Poland		Romania		Denmark	Colombia	Colombia	Argentina	Mexico	Chile	Ecuador	Cuba	Uruguay
		0-12	12-18	0-14	14-18	0-18	0-18	0-18	0-18	0-18	0-18	0-18	0-18	0-18
1	NH needs to collect data for the police file?	NO	YES	NO	YES	YES	YES ***	YES ***	NO	NO	NO	YES	YES	NO
2	Minors must be accompanied?	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	NO
3	If adult is not a parent authorization of parents is	YES	YES	YES	YES	YES	YES	YES	NO	YES	YES	YES	YES	NO
4	Police file to be signed on arrival (by minor)?	NO	YES	NO	YES	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

* Not for foreign minors lawfully residing in Portugal (with residence permit)

** The adult signs her/his own registration form and communicates to the hotel the data of the minor – to be stored in TMS and shared automatically with the police's web portal

*** Only for foreign minors

ANEXO II

AUTORIZACIÓN USO DATOS MENORES

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL MENOR

NOMBRE Y APELLIDOS _____

D.N.I. _____

FECHA DE NACIMIENTO _____

(en adelante, el “MENOR”)

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LOS TUTORES/REPRESENTANTES LEGALES

D./DÑA. _____

D.N.I. _____

DOMICILIO _____

En calidad de madre/padre/tutor o representante del menor (en adelante, el “REPRESENTANTE”)

Por la firma del presente documento, el REPRESENTANTE ante [DENOMINACIÓN SOCIAL DEL HOTEL], con domicilio en [...] y con CIF [...]

MANIFIESTA

1. Que el abajo firmante garantiza que es tutor, representante legal, ostenta la patria potestad o, en su caso, puede poner a disposición de [DENOMINACIÓN SOCIAL DEL HOTEL] la autorización de alguno de los anteriormente nombrados la utilización de los datos personales del MENOR.
2. Que el REPRESENTANTE garantiza la veracidad de la manifestación anterior y se hace responsable de tal afirmación, exonerando a [DENOMINACIÓN SOCIAL DEL HOTEL] y empresas del Grupo o cualquier otro tercero de cualquier responsabilidad que se pueda derivar de la falsedad de la citada afirmación.
3. Por medio de la firma del presente documento, el REPRESENTANTE autoriza el tratamiento de datos de carácter personal del MENOR, de acuerdo con la Política de Privacidad que se le facilita por [DENOMINACIÓN SOCIAL DEL HOTEL].

Manifiesta entender el contenido del presente acuerdo y autoriza el tratamiento de datos personales del MENOR, así como garantiza la veracidad del contenido del presente documento.

Y, para que así conste a todos los efectos, firma en _____, a __ de _____ 20..