

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE ANOTHER STAR

*Esta Declaración de Privacidad es una traducción no oficial. En caso de cualquier discrepancia, prevalecerá la versión en inglés.

28 de octubre de 2025

1. Introducción

La presente Política de Privacidad ("Política") explica cómo Another Star Operations Holding B.V. ("Another Star", "nosotros", "nuestro" o "nos") trata la información personal de los huéspedes, reservantes y otros clientes ("Huéspedes") que se alojan en los hoteles citizenM que operamos. También se aplica a los visitantes de nuestros sitios web ("Visitantes").

Esta Política complementa la Declaración Global de Privacidad de Marriott.

Another Star toma muy en serio la privacidad de sus Huéspedes y Visitantes y trata su información personal con el máximo cuidado. Another Star actúa conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos.

Su información personal es tratada por o en nombre de:

AS Operations Holding B.V., sociedad de responsabilidad limitada constituida bajo las leyes de los Países Bajos, con domicilio social en Ámsterdam (Países Bajos) y oficinas en Leidseweg 219, 2253 AE Voorschoten, Países Bajos. AS Operations Holding B.V. está registrada en la Cámara de Comercio Neerlandesa con el número 34218994; y

en el contexto de su estancia o reserva relacionada con uno de nuestros hoteles, por las entidades que operan el hotel correspondiente con la marca citizenM, ya sea propiedad de AS Operations Holding B.V. o bajo licencia de esta y sus filiales, total o parcialmente controladas (cada una de ellas, en adelante, un "hotel citizenM").

En el contexto de nuestros servicios hoteleros y productos relacionados, **AS Operations Holding B.V.** es el responsable del tratamiento de los datos y el punto de contacto para todas las consultas relativas al tratamiento de su información personal.

Another Star opera y gestiona los hoteles de la marca citizenM bajo un contrato de franquicia y/o licencia con el **Grupo Marriott** ("Marriott"). La manera en que Marriott trata los datos personales se describe en su **Declaración Global de Privacidad**.

La presente Política complementa dicha Declaración.

2. Información que recopilamos y tratamos

Another Star recopila la información personal de sus Huéspedes y Visitantes únicamente con fines específicos y explícitos, y no tratará dicha información de manera incompatible con esos fines. En algunos casos, debemos recopilar su información personal para poder celebrar un contrato de servicios con usted como Huésped.

Tratamos (por ejemplo, recopilamos, utilizamos, divulgamos, almacenamos) la información personal de nuestros Huéspedes y Visitantes con fines de gestión operativa, análisis, seguridad y cumplimiento legal y normativo, según se define a continuación:

Gestión operativa

Incluye las prácticas comerciales habituales relacionadas con nuestras actividades diarias, entre ellas facilitar las estancias de los Huéspedes, atención al cliente, identificación del Huésped, mejora de la experiencia del Huésped en función de sus preferencias conocidas, gestión de taquillas, pagos, planificación y presupuestación, informes financieros, gestión de recursos (por ejemplo, asignación de salas de reuniones, equipos informáticos), auditorías o el establecimiento, ejercicio o defensa de reclamaciones legales.

Análisis

Incluye el tratamiento de información personal en forma anónima y agregada con fines analíticos para mejorar nuestras operaciones comerciales, enriquecer su experiencia en nuestros hoteles, prever el comportamiento futuro de los huéspedes, desarrollar estadísticas e indicadores comerciales y comprender mejor las preferencias de los clientes.

Podemos analizar la información recopilada sobre usted, por ejemplo, clasificando a los clientes en diferentes categorías en función de sus patrones de compra, comportamiento e interacciones con nosotros.

Cumplimiento legal y normativo

Incluye el tratamiento de cualquier información que citizenM deba conservar por obligación legal o deber de diligencia, incluidas las obligaciones administrativas derivadas de leyes fiscales o requisitos estadísticos gubernamentales.

Gestión de la seguridad

Incluye la protección de la red y los sistemas informáticos de la empresa, la información corporativa, las instalaciones, así como la seguridad de nuestros empleados, Huéspedes y Visitantes, y la prevención del fraude, impagos y otras actividades ilegales o infractoras.

Los Huéspedes que se hayan comportado de forma inapropiada durante su estancia (por ejemplo, comportamiento agresivo o antisocial, incumplimiento de normas de seguridad, robo, vandalismo o incidentes de pago) pueden ser incluidos en nuestra lista de exclusión ("no-stay list") y se les podrá negar futuras reservas en nuestros hoteles.

La información personal solo será tratada si dicho tratamiento se basa en alguno de los fundamentos jurídicos establecidos en el artículo 6(1) del **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**, en particular: necesidad de ejecutar un contrato, interés legítimo o cumplimiento de una obligación legal.

Consulte el **Anexo I** para una descripción detallada de las categorías de información personal recopiladas, la información personal especial, las bases jurídicas y las fuentes de dicha información.

Aviso sobre incentivos financieros

Los Huéspedes y Visitantes pueden suscribirse al programa de membresía **mycitizenM+** en cualquier momento registrándose en el sitio web mycitizenM+.

Al suscribirse (convertirse en miembro), los abonados reciben descuentos, ventajas y otros beneficios disponibles exclusivamente para miembros. Dado que el programa implica la recopilación de información personal, puede considerarse un programa de “incentivo financiero” según la legislación de California.

Recopilamos información de identificación personal de los miembros (como nombre, dirección, correo electrónico, país de residencia, datos tokenizados de la tarjeta de crédito y contraseña de la cuenta).

El valor de esta información para nosotros está relacionado con el valor de los productos o servicios gratuitos o con descuento, u otros beneficios recibidos por los miembros, menos los gastos asociados a su prestación, incluidas las cuotas de suscripción.

Los miembros pueden cancelar su suscripción en cualquier momento enviando un correo electrónico a la dirección especificada en el sitio web mycitizenM+ o comunicada por nosotros.

3. Compartir su información

Podemos compartir su información personal en un número limitado de circunstancias, entre ellas:

Marriott

Si participa en el programa **mycitizenM+**, podemos compartir cierta información personal con Marriott.

Marriott es propietario y administrador del programa mycitizenM+, que nosotros gestionamos en su nombre.

Para más información sobre cómo Marriott recopila, utiliza y divulga los Datos Personales y Otros Datos (según se definen en su Declaración Global de Privacidad), consulte dicha declaración.

Proveedores de servicios externos

Compartimos información personal con terceros involucrados en la prestación de servicios para nosotros o para usted, o que realizan funciones en nuestro nombre (incluido el procesamiento de pagos).

Estos terceros solo pueden utilizar su información personal para los fines para los cuales se les proporcionó y no pueden divulgarla a otros terceros salvo por instrucción expresa nuestra y conforme a esta Política.

Autoridades legales y regulatorias

Podemos poner su información personal a disposición de las autoridades legales y regulatorias, contables, auditores, abogados u otros asesores profesionales, o de terceros, cuando la ley lo exija, sea necesario para ejercer nuestros derechos legales, cumplir con nuestras obligaciones legales o tomar medidas ante actividades ilegales o para proteger la seguridad de las personas.

Transiciones empresariales

Si parte o la totalidad de nuestra empresa es vendida, fusionada o transferida, podemos compartir y transferir su información personal en relación con esa transacción.

También podemos transferir su información personal a los propietarios de los hoteles que gestionamos.

No venderemos su información personal a terceros.

Sin embargo, según ciertas leyes —incluida la **Ley de Privacidad del Consumidor de California**

(CCPA)— los términos “vender” o “venta” se interpretan de manera amplia e incluyen el intercambio de información personal con terceros a través de tecnologías de seguimiento en nuestro sitio web.

Cuando la ley lo requiera, ofrecemos a los consumidores el derecho de **optar por no vender ni compartir su información personal**.

Para más detalles sobre el uso de tecnologías de seguimiento, consulte la sección **“Nuestra Política de Cookies”**.

4. Sus opciones y derechos

Los siguientes derechos y opciones con respecto a su información personal pueden variar según su lugar de residencia:

Derecho de acceso

Tiene derecho a solicitar que le proporcionemos la siguiente información:

- Las (categorías de) informaciones personales que hemos recopilado sobre usted.
- Las categorías de fuentes de las que hemos obtenido dichas informaciones.
- La finalidad comercial o empresarial de la recopilación.
- Las categorías de terceros con los que compartimos o hemos compartido la información.
- Los datos personales específicos recopilados sobre usted.
- Información sobre las divulgaciones realizadas con fines comerciales, identificando las categorías de datos facilitadas a cada destinatario.

Derechos de eliminación, rectificación y limitación

Tiene derecho a solicitar la eliminación, limitación o corrección de sus datos personales, especialmente si considera que el tratamiento es incorrecto o inexacto.

Una vez verificada su solicitud, eliminaremos, limitaremos o modificaremos sus datos, según corresponda, e indicaremos a nuestros proveedores de servicios que hagan lo mismo.

Su solicitud podrá ser denegada si la conservación de los datos es necesaria en virtud de alguna excepción prevista en el RGPD, la CCPA u otras leyes aplicables.

Derecho a la portabilidad de los datos

En algunos casos, podrá recibir una copia de sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Derecho de oposición

Cuando tratemos sus datos sobre la base de un “interés legítimo”, podrá oponerse al tratamiento por motivos relacionados con su situación particular.

Derecho a retirar el consentimiento

Cuando el tratamiento se base en su consentimiento, podrá retirarlo en cualquier momento. El retiro del consentimiento no afectará la legalidad del tratamiento anterior a dicho retiro.

Derecho de exclusión (opt-out)

Cuando vendamos o compartamos su información personal con terceros para publicidad dirigida, podrá optar por no participar en dichas divulgaciones.

Derecho post mortem a la privacidad

Tiene derecho a establecer instrucciones sobre el almacenamiento, eliminación o comunicación de su información personal después de su fallecimiento.

Derecho de apelación

Puede apelar nuestra decisión si denegamos parcial o totalmente su solicitud, respondiendo directamente a nuestra notificación de denegación.

Derecho a presentar reclamaciones

Tiene derecho a presentar una reclamación ante la autoridad competente en materia de protección de datos.

Las solicitudes pueden realizarse utilizando la información de contacto que figura más abajo.

Antes de responder, verificaremos su identidad y evaluaremos nuestras obligaciones según las leyes aplicables.

Las solicitudes suelen ser gratuitas, aunque podemos cobrar una tarifa razonable si resultan infundadas, excesivas o repetitivas.

Responderemos tan pronto como sea posible conforme a la ley.

No se le discriminará por ejercer sus derechos.

Puede designar un representante autorizado para presentar una solicitud en su nombre. Podremos exigirle prueba de representación válida.

Do Not Track:

Nuestros sitios web no están diseñados para responder a señales "Do Not Track" enviadas por los navegadores.

Control global de privacidad (GPC):

Cuando la ley lo exija, nuestros sitios responderán a la señal **Global Privacy Control (GPC)** y la tratarán como una solicitud de exclusión del intercambio de datos para publicidad conductual intercontextual o dirigida.

Tenga en cuenta que si utiliza GPC, su solicitud solo se aplicará al navegador desde el cual la envía.

Leyes "Shine the Light" y "Eraser":

Puede solicitar una lista de todos los terceros a los que hayamos divulgado cierta información durante el año anterior con fines de marketing directo.

5. Protección de su información personal

Seguridad

Another Star ha adoptado y seguirá adoptando medidas razonables para proteger la información personal contra pérdida, alteración o cualquier forma de uso ilícito.

Cuando sea posible, la información personal se cifrará y almacenará en un servidor privado virtual protegido mediante medidas de seguridad estándar del sector.

Solo un número estrictamente limitado de personas —aquellas que necesitan acceder a la información personal para el desempeño de sus funciones— tiene acceso a estos datos.

Cuando la información personal se almacene en una infraestructura en la nube proporcionada por terceros, dichos proveedores estarán obligados por contrato a tratar la información personal únicamente con el fin de prestar el servicio específico a Another Star y a mantener medidas de seguridad adecuadas para proteger dicha información.

Another Star procura minimizar el uso de archivos en papel que contengan información personal. Si el uso de archivos físicos no puede evitarse, estos se almacenan en armarios cerrados y se destruyen conforme a los plazos de conservación aplicables.

Violaciones de datos

Another Star protegerá la información personal que trata contra pérdida o uso indebido.

Si, a pesar de estas medidas, se produjera una violación de seguridad, Another Star notificará el incidente a las autoridades competentes en materia de protección de datos cuando exista una probabilidad significativa de efectos negativos graves sobre la protección de la información personal, cuando dichos efectos se hayan producido o cuando la notificación sea exigida o recomendable conforme a la ley.

La violación también se notificará a las personas afectadas si es probable que repercuta negativamente en su privacidad o cuando lo exija la legislación aplicable.

Para garantizar una respuesta adecuada ante cualquier violación de datos, hemos implementado una **Política de Violaciones de Datos**, que describe el procedimiento a seguir en caso de incidente.

Registro de actividades de tratamiento

Another Star registrará los detalles de cada tratamiento de datos en un **registro de actividades de tratamiento**.

Los nuevos tratamientos de datos se someterán a una **evaluación de impacto relativa a la protección de datos (EIPD)** antes de su implementación, si es probable que supongan un alto riesgo para los derechos y libertades de nuestros Huéspedes y Visitantes.

Este proceso nos permite asegurar que se adopten medidas adecuadas para salvaguardar la información personal de nuestros Huéspedes y Visitantes.

Conservación de los datos

Another Star conservará la información personal solo durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fue recopilada, es decir, **tres años desde la fecha de la estancia del Huésped**, salvo que la ley exija o permita un período más largo (por ejemplo, para responder a solicitudes relacionadas con incidentes durante el plazo de prescripción legal o por obligaciones fiscales).

Durante este periodo, puede solicitar la eliminación de sus datos enviando un correo electrónico a **privacy@anotherstar.com**.

Transferencias internacionales de datos

Dado que operamos a nivel internacional y prestamos nuestros servicios mediante recursos y servidores distribuidos globalmente, el intercambio transfronterizo de datos es esencial para poder ofrecerle nuestros servicios.

Usted reconoce y acepta que Another Star puede transferir sus datos a nivel mundial para que pueda utilizar nuestros servicios.

Su información personal puede ser transferida a un hotel citizenM o a nuestros socios (de apoyo) en un país distinto al de recopilación o al de su residencia o nacionalidad.

Por razones técnicas y organizativas, y en el contexto de nuestra infraestructura digital en la nube, los datos personales pueden transferirse a servidores ubicados en **Estados Unidos** o en otros países fuera del **Espacio Económico Europeo (EEE)**.

Hemos realizado las debidas diligencias y suscrito acuerdos contractuales conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos, incluidas —cuando corresponda— las **cláusulas contractuales tipo de la UE o del Reino Unido**.

Nuestros contratos imponen a las partes receptoras la obligación de mantener en todo momento medidas técnicas y organizativas adecuadas para prevenir el tratamiento no autorizado o ilícito, así como la pérdida, destrucción o daño accidental de los datos personales.

Puede ponerse en contacto con nosotros si desea obtener más información sobre las garantías específicas implementadas para asegurar un nivel adecuado de protección de datos en relación con dichas transferencias.

6. Menores

Nuestros sitios web no están dirigidos a menores.

Another Star no solicita ni recopila conscientemente información personal de menores de 18 años.

Si llegamos a saber que hemos recopilado información personal de un menor de 18 años, eliminaremos dicha información de nuestros registros.

7. Nuestra Política de Cookies

Another Star utiliza cookies, píxeles y otras tecnologías de seguimiento (en adelante, “cookies”) para garantizar la funcionalidad del sitio web, mejorar la experiencia del usuario, realizar acciones de marketing y con otros fines.

En particular, cuando visita nuestro sitio web, podemos usar los siguientes tipos de cookies:

Cookies de funcionalidad y optimización del sitio web

Usamos cookies necesarias para prestar el servicio solicitado.

Por ejemplo, las cookies técnicas permiten navegar por distintas páginas con un solo inicio de sesión y recordar las selecciones en carritos o formularios completados.

También usamos cookies para medir el comportamiento de los usuarios y mejorar la experiencia de navegación.

Durante este proceso recopilamos información técnica sobre su dispositivo y software: tipo de sistema operativo, configuración del navegador, complementos instalados, zona horaria y tamaño de pantalla.

Cookies de marketing

Las cookies de marketing y los rastreadores instalados en su dispositivo nos ayudan a promocionar nuestros productos y servicios y a ofrecerle ofertas relevantes basadas en su comportamiento de navegación, búsqueda y reserva.

Seguimiento entre sitios (Cross-site tracking)

Terceros pueden almacenar cookies de seguimiento en su dispositivo al visitar nuestros sitios web.

Dichas cookies permiten a estos terceros rastrear su comportamiento de navegación en distintos sitios (incluidos los de Another Star) con fines de publicidad dirigida.

No controlamos el uso que los terceros hagan de la información recopilada mediante sus cookies. Le recomendamos consultar sus respectivas **políticas de privacidad**.

Usamos **Google Analytics**, y puede optar por desactivarlo descargando el **complemento de inhabilitación para navegadores de Google Analytics**.

Redes sociales

Con su consentimiento, nuestro sitio web utiliza cookies para interactuar con plataformas de redes sociales.

Estas cookies también optimizan su experiencia en dichos sitios.

Tenga en cuenta que estas plataformas pueden usar cookies para rastrear su comportamiento de navegación con fines publicitarios.

Opciones sobre cookies

En las jurisdicciones aplicables, las cookies de **marketing**, **seguimiento entre sitios** y **redes sociales** se utilizarán únicamente con su consentimiento, otorgado al hacer clic en “Aceptar cookies” al visitar nuestro sitio.

Puede retirar su consentimiento eliminando las cookies de su navegador o haciendo clic en el enlace **“No vender ni compartir mi información personal”** o **“Preferencias de cookies”** disponible al final de nuestra página web.

8. Supervisión y auditoría

El cumplimiento de esta Política será supervisado de forma periódica.

El **registro de tratamientos de datos** se actualizará puntualmente cada vez que se implemente un nuevo tratamiento y se verificará su exactitud y exhaustividad de forma regular.

9. Revisiones de esta Política de Privacidad

Hemos hecho todo lo posible por explicar de manera clara cómo tratamos su información personal y los derechos que tiene al respecto.

No obstante, podremos modificar esta Política ocasionalmente para mantenerla actualizada.

Cuando sea necesario, le informaremos de los cambios sustanciales publicando un aviso visible en nuestros sitios web.

10. Información de contacto / Cómo ejercer sus derechos de privacidad

Si tiene preguntas o comentarios sobre esta Política, o desea ejercer alguno de sus derechos descritos en ella, puede enviarnos un correo electrónico a privacy@anotherstar.com o utilizar el **formulario en línea** disponible en nuestro sitio web.

Nuestro **Delegado de Protección de Datos (DPO)** puede ser contactado en dpo@anotherstar.com.

Si, como residente del **Espacio Económico Europeo (EEE)**, considera que no hemos resuelto adecuadamente algún asunto, tiene derecho a ponerse en contacto con su autoridad de control competente.

En los Países Bajos:

Autoriteit Persoonsgegevens
P.O. Box 93374
2509 AJ La Haya, Países Bajos

ANEXO I – Resumen de la información personal recopilada

Categoría de información personal recopilada	Información personal específica recopilada	Fuentes de la información personal	Finalidad de la recopilación	Base jurídica de la recopilación	Categorías de terceros a los que se venden o comparten los datos con fines de publicidad conductual intercontextual

Identificadores	Nombre; dirección postal; dirección de facturación; dirección de correo electrónico; número de teléfono; información de pago (incluidos los datos tokenizados de la tarjeta de crédito); dirección IP; datos del vehículo; identificadores y detalles de redes sociales; cualquier otra información personal que proporcione al realizar una reserva, solicitar atención al cliente o enviar comentarios.	Sistemas de reserva, registro de Wi-Fi, creación de cuentas, comunicaciónes con nosotros, procesos de check-in/check-out.	Gestión operativa; Análisis; Cumplimiento legal y normativo; Gestión de la seguridad.	Necesario para la ejecución de un contrato; Consentimiento; Interés legítimo; Cumplimiento de una obligación legal.	Socios analíticos y publicitarios.
Características protegidas	Género; nacionalidad; datos sobre discapacidad (en caso de reservar una habitación adaptada o solicitar la admisión de un animal de asistencia);	Información proporcionada durante la reserva o el check-in.	Gestión operativa; Cumplimiento legal y normativo.	Interés legítimo; Cumplimiento de una obligación legal.	Ninguna.

	fecha de nacimiento.				
Información comercial	Detalles de la reserva; registros de bienes personales (productos) y servicios hoteleros o de restauración adquiridos, incluidas las preferencias del huésped.	Compras realizadas en nuestros hoteles, en línea o mediante nuestra aplicación móvil o sitios web de terceros.	Gestión operativa; Análisis.	Interés legítimo.	Socios analíticos y publicitarios.
Actividad en Internet u otra red similar	Dirección IP; información sobre el uso de los sistemas de la habitación (como luces, persianas, medios, control de temperatura y cerraduras) y otros sistemas (por ejemplo, quioscos); comportamiento en línea en nuestro sitio web o aplicación móvil.	Sitio web, cookies, tecnologías de seguimiento, aplicación móvil, redes sociales, chatbots, sistemas de habitación, información obtenida de plataformas como LinkedIn y Facebook o de intermediarios de datos.	Gestión operativa; Análisis; Gestión de la seguridad.	Necesario para la ejecución de un contrato; Interés legítimo.	Socios analíticos y publicitarios.
Datos de (geo)localización	Ubicación.	Sitio web, aplicación móvil, dispositivo, sistemas de	Gestión operativa; Gestión de la seguridad.	Interés legítimo.	Socios analíticos y publicitarios.

		videovigilancia (CCTV).			
Información de tipo audiovisual, electrónica, visual, térmica, olfativa o similar	Grabaciones de llamadas telefónicas, transcripciones de conversaciones, grabaciones de vídeo, uso de los sistemas de la habitación (como luces, persianas, medios, control de temperatura y cerraduras).	Conversaciones telefónicas; sistemas de videovigilancia (CCTV); sistemas de control de habitaciones.	Gestión operativa; Análisis; Gestión de la seguridad.	Interés legítimo.	Ninguna.
Inferencias derivadas de otra información personal	Perfil que refleje sus características, tendencias psicológicas, predisposiciones o comportamientos.	Información recopilada a partir de nuestras interacciones con usted.	Gestión operativa; Análisis; Gestión de la seguridad.	Interés legítimo.	Socios analíticos y publicitarios.

Información personal sensible	Información sobre visado; número de identificación fiscal; datos de su documento de identidad (como pasaporte, documento nacional de identidad o carné de conducir), incluyendo tipo de documento, número, lugar y fechas de emisión y vencimiento; nombre de usuario y contraseña de la cuenta.				
Another Star no utiliza información personal sensible con el fin de inferir características sobre un consumidor.	Sistemas de reserva, registro Wi-Fi, creación de cuentas, comunicaciones con nosotros, check-in/check-out, aplicación móvil.	Gestión operativa; Gestión de la seguridad.	Necesario para la ejecución de un contrato; Interés legítimo; Cumplimiento de una obligación legal.	Ninguna.	