

Política de Privacidad

Última actualización • Septiembre de 2026

El Grand Hôtel du Palais Royal, operado por SAS VALOIS, una entidad del grupo Paristory, concede una importancia especial a la protección de sus datos personales y al respeto de su privacidad.

La presente política de privacidad tiene como objetivo informarle de manera clara y transparente sobre cómo se pueden recopilar, utilizar, conservar y proteger sus datos personales cuando visita el sitio web del Grand Hôtel du Palais Royal, realiza una reserva, se suscribe a nuestro boletín de noticias o se pone en contacto con nuestros equipos.

Especifica en particular las categorías de datos que pueden recopilarse, las finalidades y bases jurídicas de los tratamientos, los destinatarios de los datos, sus períodos de conservación, así como los derechos de los que dispone.

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales recopilados en el marco del uso del sitio www.grandhoteldupalaisroyal.com y de los servicios del Grand Hôtel du Palais Royal es:

SAS VALOIS

4 rue de Valois 75001 París – Francia

SIREN: 488 922 238

SIRET: 488 922 238 00016

Para cualquier pregunta relativa a la protección de sus datos personales o para ejercer sus derechos, puede ponerse en contacto con nosotros:

- Por correo electrónico: communication@paristoryhotels.com
- Por correo postal: SAS VALOIS, 4 rue de Valois, 75001 París – Francia.

2. Datos personales recopilados

Los datos personales se entienden como cualquier información relativa a una persona física que pueda ser identificada, directa o indirectamente.

Según su uso del sitio y de los servicios ofrecidos, podemos recopilar en particular las siguientes categorías de datos:

- datos de identificación: apellido, nombre;
- datos de contacto: dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección postal;
- información relativa a su reserva y a su estancia: fechas de estancia, número de personas, categoría de habitación, solicitudes o preferencias particulares;
- información necesaria para la gestión de la relación con el cliente;
- información comunicada voluntariamente a través de nuestros formularios de contacto;

- información relativa a su suscripción a nuestras comunicaciones y boletines de noticias;
- datos técnicos y de navegación: dirección IP, tipo de navegador, dispositivo utilizado, páginas consultadas, duración de la navegación e información recopilada a través de cookies o tecnologías similares;
- datos de pago: en el marco del pago o de la garantía de su reserva, ciertos datos bancarios pueden transmitirse directamente a nuestro proveedor de pago seguro; el Grand Hôtel du Palais Royal no conserva los datos completos de su tarjeta bancaria;
- [si procede] documento de identidad: en el marco de un registro previo en línea, se puede recopilar una copia del documento de identidad con el fin de establecer la ficha individual de policía;
- [si procede] opiniones y comentarios: si publica una opinión en el sitio o en una plataforma asociada, su nombre y, en su caso, la primera letra de su apellido pueden asociarse a dicha opinión;
- [si procede] datos relativos a su programa de fidelidad: historial de estancias, estatus, ventajas asociadas.

Cuando cierta información es indispensable para procesar una reserva o responder a una solicitud, su carácter obligatorio se indica en el momento de su recogida.

Le invitamos a no comunicar, en los campos de texto libre, información sensible que no sea necesaria para el tratamiento de su solicitud.

3. Finalidades y bases jurídicas de los tratamientos

- **Gestión de reservas y estancias:** Los datos necesarios para la reserva, la preparación y la ejecución de su estancia se tratan con el fin de ejecutar el contrato celebrado con usted o de tomar medidas precontractuales a su solicitud.
- **Gestión de solicitudes de contacto:** Cuando se pone en contacto con el Grand Hôtel du Palais Royal a través de un formulario, por correo electrónico o por cualquier otro medio puesto a su disposición, sus datos se utilizan para responder a su solicitud. El tratamiento se basa, según la naturaleza de su solicitud, en la ejecución de medidas precontractuales o en el interés legítimo del Grand Hôtel du Palais Royal de garantizar la gestión y el seguimiento de sus intercambios.
- **Gestión de la relación con el cliente:** Ciertos datos pueden utilizarse para garantizar el seguimiento de la relación con nuestros clientes, mejorar la calidad de nuestros servicios y responder a sus expectativas. Estos tratamientos se basan en la ejecución del contrato o, según los casos, en el interés legítimo del Grand Hôtel du Palais Royal de mejorar sus servicios y su relación con el cliente.
- **Envío de boletines de noticias y comunicaciones comerciales:** Cuando se requiera, las comunicaciones comerciales por vía electrónica se envían sobre la base de su consentimiento. Puede retirarlo en cualquier momento, en particular utilizando el enlace de cancelación de suscripción que figura en nuestras comunicaciones.
- **Medición de audiencia y mejora del sitio:** Sin perjuicio de las reglas aplicables a las cookies y rastreadores, ciertos datos de navegación pueden utilizarse para medir la afluencia al sitio, comprender su uso y mejorar su rendimiento y contenido.
- **Cumplimiento de nuestras obligaciones legales y reglamentarias:** Ciertos datos pueden conservarse o utilizarse para cumplir con las obligaciones legales, fiscales, contables o reglamentarias a las que está sujeto el Grand Hôtel du Palais Royal.
- **Seguridad y prevención de abusos:** Cierta información técnica puede tratarse en nuestro interés legítimo para garantizar la seguridad del sitio, prevenir usos fraudulentos y proteger nuestros sistemas informáticos.
- **Pago y garantía de reserva:** Los datos necesarios para el pago o la garantía de su reserva se transmiten a nuestro proveedor de pago, que los trata respetando las normas de seguridad aplicables al sector bancario (norma PCI-DSS). Este tratamiento se basa en la ejecución del contrato.

- **[Si procede] Verificación de identidad y obligaciones de alojamiento:** Cuando se propone un registro previo en línea, el documento de identidad comunicado se trata para cumplir con la obligación legal que incumbe a los explotadores de alojamiento turístico de hacer rellenar y firmar una ficha individual de policía a sus clientes de nacionalidad extranjera a su llegada (artículo R.611-42 del Código de entrada y estancia de extranjeros y del derecho de asilo). Este tratamiento se basa en el cumplimiento de una obligación legal.
- **[Si procede] Gestión de opiniones de clientes:** Cuando publica una opinión sobre nuestros servicios, esta se trata para ser publicada y, en su caso, moderada. Este tratamiento se basa en su consentimiento o en el interés legítimo del Grand Hôtel du Palais Royal de dar cuenta de la calidad percibida de sus servicios.
- **[Si procede] Programa de fidelidad:** Los datos relativos a su participación en nuestro programa de fidelidad se tratan para gestionar su estatus, sus ventajas y, en su caso, proponerle ofertas personalizadas. Este tratamiento se basa en la ejecución del contrato que le vincula al programa de fidelidad.

4. Reservas en línea – SynXis

Las reservas realizadas desde el sitio web del Grand Hôtel du Palais Royal se gestionan utilizando la solución de reserva SynXis, editada por Sabre.

Cuando accede al motor de reservas, se pueden recopilar y tratar ciertos datos personales necesarios para la búsqueda de disponibilidad, la reserva, el pago y la gestión de su estancia.

Estos datos pueden incluir en particular sus datos de contacto, la información relativa a su estancia y la información necesaria para la garantía o el pago de su reserva, así como cualquier otra información que comunique voluntariamente en el marco de su reserva.

Los tratamientos realizados directamente en el entorno de SynXis también pueden estar sujetos a las condiciones y políticas de privacidad aplicables a dicho servicio.

5. Boletín de noticias y comunicaciones – LoungeUp

El Grand Hôtel du Palais Royal utiliza en particular la solución LoungeUp para la gestión de ciertas comunicaciones y de la relación con el cliente.

Cuando se suscribe a un boletín de noticias o acepta recibir comunicaciones comerciales, su dirección de correo electrónico y, en su caso, cierta información necesaria para la personalización de dichas comunicaciones pueden tratarse con este fin.

Puede darse de baja en cualquier momento utilizando el enlace previsto a tal efecto en las comunicaciones recibidas. La retirada de su consentimiento no afecta a la licitud de los tratamientos efectuados antes de la misma.

6. Pago en línea

El pago o la garantía de su reserva es tratado por medio de un proveedor de pago tercero [a especificar], que aplica las normas de seguridad vigentes en el sector bancario (norma PCI-DSS). El Grand Hôtel du Palais Royal no almacena los datos completos de su tarjeta bancaria en sus propios sistemas. Los tratamientos realizados por este proveedor pueden estar sujetos a su propia política de privacidad.

7. Cookies y rastreadores

Durante su navegación por nuestro sitio, se pueden depositar cookies o tecnologías similares en su terminal.

Ciertas cookies son estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio y de sus funcionalidades. Otras pueden utilizarse, a reserva de su consentimiento cuando este sea requerido, en particular para:

- medir la audiencia y los rendimientos del sitio;
- analizar la navegación y mejorar la experiencia del usuario;
- permitir ciertas funcionalidades vinculadas a las redes sociales;
- medir la eficacia de campañas de comunicación o publicitarias.

El sitio es susceptible en particular de utilizar herramientas como Google Analytics y Google Tag Manager.

Cuando su uso requiere su consentimiento, los rastreadores en cuestión solo se depositan tras su acuerdo. Puede aceptar, rechazar o modificar sus opciones desde la herramienta de gestión de cookies disponible en el sitio. La retirada de su consentimiento es posible en cualquier momento.

8. Destinatarios de los datos

Sus datos personales son accesibles únicamente para las personas que los necesitan en el marco de sus funciones y para los proveedores que intervienen por cuenta del Grand Hôtel du Palais Royal cuando sea necesario. Puede tratarse en particular de:

- los equipos habilitados del Grand Hôtel du Palais Royal;
- los equipos encargados de las reservas, de la recepción, de la relación con el cliente y de la comunicación;
- el proveedor del motor de reservas SynXis;
- LoungeUp para los tratamientos concernidos;
- los proveedores técnicos que intervienen en el alojamiento, el mantenimiento o el funcionamiento del sitio;
- los proveedores de medición de audiencia y, cuando haya dado su consentimiento, ciertos socios de marketing;
- los proveedores de pago concernidos;
- las autoridades administrativas o judiciales cuando la ley nos impone transmitirles cierta información.

Nuestros proveedores solo tienen acceso a la información necesaria para la ejecución de las misiones que se les confían y deben garantizar un nivel apropiado de protección de los datos. No vendemos sus datos personales.

9. Transferencias de datos fuera del Espacio Económico Europeo

Ciertos de nuestros proveedores o sus subcontratistas pueden tratar datos desde países situados fuera del Espacio Económico Europeo.

Cuando se produzcan tales transferencias, velamos por que se realicen de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y que se basen en un mecanismo jurídico apropiado, como una decisión de adecuación de la Comisión Europea, las garantías apropiadas previstas por el RGPD, en particular las cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea, o cualquier otro mecanismo de transferencia autorizado por la normativa aplicable.

10. Período de conservación de los datos

Sus datos personales se conservan únicamente durante el período necesario para la realización de las finalidades para las cuales fueron recopilados, y luego, cuando sea necesario, se archivan durante los períodos impuestos o autorizados por las disposiciones legales aplicables.

A título general:

- los datos relativos a las reservas y a la relación contractual se conservan durante la duración de la estancia y de la relación con el cliente, y luego se archivan durante un período de cinco (5) años a contar desde el último contacto con fines probatorios, sin perjuicio de los períodos de conservación más largos impuestos por nuestras obligaciones contables y fiscales (diez (10) años para los justificantes contables, en aplicación del código de comercio) o para permitir la constatación, el ejercicio o la defensa de derechos en justicia;
- los datos utilizados con fines de prospección comercial se conservan durante un período de tres (3) años a contar desde el último contacto activo por su parte o hasta la retirada de su consentimiento cuando el tratamiento se base en este último;
- los datos vinculados a las solicitudes de contacto se conservan durante un período de tres (3) años a contar desde el tratamiento de la solicitud, salvo si se da una consecuencia contractual a la misma;
- los datos recopilados por medio de cookies y rastreadores se conservan durante un período máximo de trece (13) meses a contar desde su depósito, con la excepción de los datos de medición de audiencia exentos de consentimiento conservados un máximo de 25 meses, de conformidad con las recomendaciones de la CNIL.

Al término de los períodos aplicables, los datos se eliminan, anonimizan o archivan cuando su conservación siga siendo necesaria para el cumplimiento de una obligación legal o para la defensa de nuestros derechos.

11. Seguridad de los datos

El Grand Hôtel du Palais Royal implementa medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger los datos personales contra, en particular, la pérdida, la alteración, así como la divulgación, el acceso o el uso no autorizados.

El acceso a los datos personales se limita a las personas y proveedores que deban tener conocimiento de los mismos en el marco de sus misiones.

Las medidas de seguridad se adaptan a la naturaleza de los datos tratados y a los medios técnicos disponibles implementados.

12. Sus derechos

De conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, usted dispone, según el tratamiento concernido:

- de un derecho de acceso a sus datos personales;
- de un derecho de rectificación de los datos inexactos o incompletos;
- de un derecho a la supresión de sus datos, cuando se reúnan las condiciones legales;
- de un derecho a la limitación del tratamiento;
- de un derecho de oposición a ciertos tratamientos;
- de un derecho a la portabilidad de sus datos cuando este sea aplicable;
- del derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento cuando el tratamiento se base en este último.

Para ejercer sus derechos o formular una pregunta relativa al uso de sus datos personales, puede ponerse en contacto con nosotros por correo electrónico: communication@paristoryhotels.com o por correo postal: SAS VALOIS, 4 rue de Valois, 75001 París – Francia.

Cuando la normativa aplicable lo exija, somos susceptibles de pedirle información adicional necesaria para la verificación de su identidad antes de dar curso a una solicitud relativa a sus datos personales.

También dispone del derecho a presentar una reclamación ante la Comisión Nacional de la Informática y de las Libertades (CNIL) si estima que el tratamiento de sus datos personales no es conforme con la normativa aplicable (www.cnil.fr).

13. Enlaces y servicios de terceros

El sitio del Grand Hôtel du Palais Royal puede contener enlaces a sitios de internet, redes sociales o servicios ofrecidos por terceros.

Cuando utiliza estos enlaces o servicios, abandona el sitio del Grand Hôtel du Palais Royal.

Los tratamientos de datos personales realizados por dichos terceros están sujetos a sus propias políticas de privacidad y condiciones de uso.

Le invitamos a consultar dichas políticas para conocer sus prácticas en materia de protección de datos personales.

La presente política de privacidad no rige los tratamientos realizados directamente por dichos terceros para sus propias finalidades.

14. Modificación de la política de privacidad

La presente política de privacidad puede modificarse para tener en cuenta las evoluciones legislativas o reglamentarias, las recomendaciones de las autoridades competentes, la evolución de nuestros servicios o de las herramientas utilizadas en nuestro sitio.

La versión aplicable es la publicada en el sitio web del Grand Hôtel du Palais Royal.

La fecha de última actualización figura en la parte superior de la presente política.

El sitio web del Grand Hôtel du Palais Royal se ofrece en francés, inglés y español. Por lo tanto, la presente política de privacidad también está disponible en francés, inglés y español. No obstante, en caso de divergencia de interpretación entre las versiones, la versión francesa hará fe.