

Política general de Protección de Datos Personales

(aplicación móvil y web www.hotel-bb.com de B&B HOTELS)

Última actualización: 10.03.2026

Preámbulo

En el ejercicio de su actividad, B&B HOTELS recopila y procesa los datos personales de sus contactos, clientes, potenciales clientes, proveedores y socios. El objetivo principal de este documento es informar a sus destinatarios de las condiciones sobre las cuales sus datos serán procesados.

Esta política tiene como destinatarios a los usuarios (en adelante, "Usuarios") de la página web <https://www.hotel-bb.com/es> (en adelante, "Web") y de la aplicación para dispositivos móviles de B&B HOTELS (en adelante, la "Aplicación") a través de las cuales funciona la plataforma online de reservas de B&B HOTELS (en adelante, la "Plataforma").

Nuestro propósito es informar, en virtud del Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, el "Reglamento" o "RGPD"), a todos los Usuarios acerca de cómo será tratada su información personal recopilada a través de nuestra Web y Aplicación, en relación con las reservas de habitaciones en aquellos países donde B&B HOTELS tenga establecimientos hoteleros, así como los programas de fidelización B&me y el plan de pago B&me Club.

Asegurar una correcta protección de los datos personales es una prioridad para B&B HOTELS, razón por la cual estamos comprometidos a hacerlo dando estricto cumplimiento a la regulación y leyes aplicables.

1. Definiciones

Aplicación: Aplicación móvil de B&B HOTELS disponible para dispositivos IOS y Android.

Plataforma: Sistema central de reservas online habilitado por el Grupo B&B HOTELS en su Web y Aplicación.

Responsable del tratamiento: La sociedad B&B Hospitality España, S.L., en su calidad de Responsable del tratamiento, es la encargada de gestionar las operaciones de tratamiento de datos efectuadas a través de la Web o Aplicación en España.

Servicios: Conjunto de servicios ofrecidos por B&B HOTELS a través de su Plataforma. Todos los servicios disponibles aparecen detallados en el documento de Términos y Condiciones de Uso (TCU), al que se puede acceder a través del siguiente link [Términos y Condiciones de Uso](#)

Web: Página web de B&B HOTELS, disponible a través del siguiente link <https://www.hotelbb.com/es>

Usuario: Se considerará como tal a cualquier persona que acceda o navegue por la Web o por la Aplicación, independientemente de que sea un cliente, operador o cualquier usuario de Internet que disponga o no de cuenta de usuario personal.

2. Responsable del tratamiento

La compañía Responsable del tratamiento de datos personales recopilados a través de la Web y de la Aplicación en España es B&B Hospitality España, S.L. (en adelante, B&B HOTELS), con domicilio social en Calle Luís Pasteur s/n. CP 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid) y contacto a través de formulario web, seleccionando el motivo de contacto "Datos personales". El usuario puede contactar con el Delegado de Protección de Datos a través de dpdhotelbb@lexing.es.

B&B HOTELS opera a través de un sistema central online de reservas compartido por los hoteles que se enumeran en el siguiente link [Hoteles en España – B&B HOTELS](#)

Como parte del proceso de reserva realizado a través de la Web o de la Aplicación, B&B HOTELS es el responsable del tratamiento de datos personales de los hoteles en los que se hacen las reservas. A través del siguiente link se puede consultar la lista de hoteles [Hoteles en España – B&B HOTELS](#)

2.1. Corresponsables del tratamiento.

Otras empresas del Grupo B&B HOTELS intervienen como corresponsables del tratamiento para los siguientes fines:

- 2.1.1 Gestión de la Plataforma y procesamiento de reservas realizadas a través de ella;
2. Gestión del marketing directo;
- 2.1.2. Gestión de la centralización de reservas;
- 2.1.3 Gestión del programa de fidelización gratuito B&me y el plan de pago B&me Club;

2.1.4 Gestión del canal de denuncias;

2.1.5 Gestión de las cookies del sitio web.

Las empresas en la lista accesible haciendo clic [aquí](#) intervienen como responsables conjuntos del tratamiento para:

(i) La gestión de la Plataforma y el procesamiento de reservas realizadas a través de ella;

(ii) La gestión del marketing directo;

(iii) La gestión de la centralización de reservas.

Las empresas en la lista accesible haciendo clic [aquí](#) intervienen como responsables conjuntos del tratamiento para la gestión del programa de fidelización gratuito B&me y el plan de pago B&me Club.

B&B HOTELS ha suscrito acuerdos de corresponsabilidad con sus responsables conjuntos del tratamiento, en los que se determinan sus respectivas obligaciones. Los aspectos generales de estos acuerdos están disponibles bajo solicitud dirigida a B&B HOTELS a la siguiente dirección: esp-privacy@hotelbb.com o a su Delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección: dpdhotelbb@lexing.es

3. Recogida transparente y legítima de datos personales

En aras de cumplir con los valores de equidad y transparencia, B&B HOTELS se asegura de comunicar a los interesados sobre las operaciones de tratamiento que lleva a cabo, informándoles sobre ello en el momento de la recogida de sus datos personales.

Todos los datos se obtienen de forma lícita. No se recopilarán datos sin el conocimiento o consentimiento de la persona afectada.

4. Uso legítimo y proporcional de los datos personales

Cuando B&B HOTELS procesa sus datos personales, lo hace con fines específicos: cada operación de tratamiento de datos persigue, por tanto, un objetivo legítimo, específico y explícito.

Para cada una de las operaciones realizadas, B&B HOTELS se compromete a recoger y utilizar únicamente los datos que resulten pertinentes, relevantes y estrictamente necesarios en relación con los fines para los que se tratan.

B&B HOTELS garantiza que los datos se mantendrán actualizados y aplicará procedimientos que permitan la supresión o rectificación de los datos que resulten erróneos.

5. Datos objeto de tratamiento

B&B HOTELS recoge y trata las siguientes categorías de datos personales para los fines que se indican en el siguiente apartado:

- Datos identificativos: nombre, apellidos, dirección, teléfono, correo electrónico, fecha de nacimiento, edad y código de cliente.
- Datos profesionales: compañía en la que desarrolla su ejercicio profesional y dirección de la misma.
- Datos de navegación: registros y datos de conexión, datos de identificación del hardware del ordenador, preferencias de idioma, datos de localización geográfica, datos relativos al uso de la Plataforma y los Servicios, incluyendo los datos facilitados a nuestros equipos cuando realiza solicitudes (preferencia de idioma, etc.) y datos recopilados a través de cookies u otros rastreadores.
- Datos en relación con la reserva: fechas de llegada y salida, datos de las demás personas que ocuparán la habitación reservada (nombre y edad, preferencias como si desean habitación para fumadores, planta, etc.). En el caso de solicitarse la factura a nombre de una sociedad con una dirección diferente a la personal, deberá indicarse su nombre, dirección, IVA aplicable, etc.
- Datos transaccionales: número de la operación, datos relativos al medio de pago, detalles de la compra, suscripción o servicio suscrito, datos relativos al pago de facturas, condiciones de pago, descuentos concedidos, recibos, saldos y facturas impagadas. El número de tarjeta bancaria, la fecha de caducidad y el código cifrado son procesados exclusivamente por nuestro proveedor de servicios Adyen, que únicamente proporciona un número de identificación (token) para garantizar y pagar las reservas.
- Datos sobre el histórico de reservas efectuadas en B&B HOTELS.

6. Finalidades, bases legales y plazos de conservación de los datos

Cada operación de tratamiento realizada por B&B HOTELS responde a una finalidad expresa, legítima y específica, que se basa en la ejecución de un contrato, el cumplimiento de una obligación legal o reglamentaria, el consentimiento del Usuario o incluso un interés legítimo. No obstante, los datos únicamente serán conservados

durante el tiempo estrictamente necesario para los fines para los que van a ser utilizados.

Se detallan, a continuación, los fines para los cuales datos personales de los Usuarios pueden ser tratados, su base legal y el plazo de conservación de los mismos:

FINALIDAD BASE LEGAL PLAZO DE CONSERVACIÓN

Finalidad	Base legal	Plazo de conservación
<p>Gestionar las reservas y supervisar la relación comercial con los clientes en lo relativo a la misma, incluida la gestión de las reclamaciones, si las hubiera.</p>	<p>La ejecución del contrato celebrado entre los clientes y B&B HOTELS</p>	<p>Bases activas:</p> <p>Los datos necesarios para la gestión de las relaciones con los clientes se conservarán por el tiempo necesario para la ejecución del contrato.</p> <p>Archivos intermedios:</p> <p>Para fines judiciales o pre-judiciales, se conservarán hasta la finalización del requerimiento judicial, y/o mientras dure el procedimiento hasta que se hayan agotado los recursos ordinarios y extraordinarios.</p> <p>Los datos relativos a los pagos hechos con tarjeta bancaria se conservarán durante 13 meses a partir de la fecha de pago, plazo que se prorrogará hasta 15 meses en el caso de las tarjetas de débito diferido.</p>
<p>Evaluación del nivel de calidad del servicio de atención a la clientela / Elaboración de informes internos y auditorías /</p>	<p>Cumplimiento de una obligación legal (Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela)</p>	<p>Conservación mínima de 5 años cuando los datos formen parte de la documentación del sistema de evaluación exigido por la ley de atención a la clientela.</p>

<p>Creación y gestión de cuentas de usuario en el sitio web Mejora de los servicios ofrecidos por B&B HOTELS, en concreto: - Encuestas de satisfacción - Gestión de los comentarios recibidos sobre los servicios prestados</p>	<p>Consentimiento del Usuario Intereses legítimos de B&B HOTELS</p>	<p>Bases activas: Los datos necesarios para la gestión de la relación con los clientes se conservarán por el tiempo necesario para la ejecución del contrato. Archivos intermedios: Para fines judiciales o pre-judiciales, se conservarán hasta la finalización del requerimiento judicial, y/o mientras dure el procedimiento hasta que se hayan agotado los recursos ordinarios y extraordinarios. El tiempo requerido para llevar a cabo las encuestas de satisfacción o para gestionar las opiniones de los clientes</p>
<p>Recopilación de estadísticas comerciales</p>	<p>Intereses legítimos de B&B HOTELS</p>	<p>El tiempo necesario para lograr los fines por los cuales se elaboran las estadísticas o hasta que el Usuario ejerza su derecho de oposición.</p>
<p>Recopilación de estadísticas comerciales</p>	<p>Cumplimiento de obligaciones legales</p>	<p>Archivos intermedios: Se conservarán por el período establecido legalmente para cada una de las obligaciones (por ejemplo, los datos relativos a la contabilidad se conservan por un plazo de 10 años)</p>
<p>Operaciones de estudios comercial, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Envío de newsletter o boletín informativo. - Campañas de captación de clientes (correo electrónico, teléfono y correo ordinario) - Invitaciones a eventos - Organización de competiciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Consentimiento del Usuario para operaciones llevadas a cabo por medios electrónicos (correos electrónicos, mensajes de texto, etc.) - Intereses legítimos de B&B HOTELS para aquellas operaciones llevadas a cabo por correo postal o en las que se requiera intervención personal (es decir, operaciones no automatizadas). 	<p>Los datos se conservarán hasta que el sujeto titular revoque su consentimiento o por un plazo de 3 años a contar desde la última comunicación del titular con B&B HOTELS.</p>

Los datos se conservarán hasta que el sujeto titular revoque su consentimiento o por un plazo de 3 años a contar desde la última comunicación del titular con B&B HOTELS.	La ejecución del contrato celebrado con B&B HOTELS	Bases activas: Se conservarán por el plazo que dure la suscripción al programa. Archivos intermedios: Para fines judiciales o pre-judiciales, se conservarán hasta la finalización del requerimiento judicial, y/o mientras dure el procedimiento hasta que se hayan agotado los recursos ordinarios y extraordinarios.
La gestión de solicitudes de los Usuarios para ejercer sus derechos en relación con sus datos personales	Cumplimiento de la obligación impuesta en el artículo 15 y siguientes del RGPD	Durante el tiempo necesario que dure la tramitación de la solicitud.
El correcto funcionamiento y la mejora de la Plataforma y sus funcionalidades, incluida la cuantificación de la audiencia en la Web	- El interés legítimo de B&B HOTELS en garantizar el correcto funcionamiento y la seguridad de la Web - El consentimiento del Usuario cuando se aceptan cookies innecesarias.	La vida útil del rastreador queda limitada a un periodo de 6 meses Los datos recogidos mediante rastreadores se conservarán por un período máximo de 25 meses
Gestión del programa de fidelidad B&me (concesión de ventajas y de puntos de fidelidad)	La ejecución del contrato celebrado con B&B HOTELS.	Bases activas: Durante el tiempo que dure la membresía al programa Archivos intermedios: Para fines judiciales o pre-judiciales, se conservarán hasta la finalización del requerimiento judicial, y/o mientras dure el procedimiento hasta que se hayan agotado los recursos ordinarios y extraordinarios.
Gestión de las solicitudes de ayuda y contacto a través del formulario habilitado a tal fin en el sitio web	Consentimiento del usuario	Los datos se conservarán hasta que el sujeto titular revoque su consentimiento o por un plazo de 3 años a contar desde la última comunicación del titular con B&B HOTELS.

7. Destinatarios de los datos

Dentro de los límites de sus respectivas competencias y para los fines mencionados en el apartado 6 de esta Política, podrán tener acceso a sus datos personales las siguientes personas:

Personal autorizado perteneciente a los departamentos de reservas, marketing, ventas, administración, logística e IT, quienes son los responsables de mejorar nuestros Servicios, las relaciones con los clientes, potenciales clientes y de los controles de calidad.

Personal autorizado de compañías subcontratadas y proveedores de servicios de B&B HOTELS, entre los que se incluyen, en particular, proveedores de alojamiento y almacenamiento en la nube, de servicios de pago, de software para comprobar documentos de identidad y verificar la identidad en línea mediante reconocimiento facial, de servicios de correo, de servicios de soporte informático, y, por último, de estudios de mercado.

Personal autorizado de las empresas corresponsables del tratamiento de los mismos.

Las autoridades competentes, previa solicitud, y, en particular, los organismos públicos, tribunales, así como los mediadores, contables, auditores, abogados, funcionarios judiciales, agentes de policía, organismos encargados del cobro de deudas. Tendrán acceso para cumplir, exclusivamente, obligaciones legales, así como en la búsqueda de los autores de infracciones cometidas en Internet.

Terceras personas que puedan implantar cookies, con su consentimiento, en los dispositivos de los Usuarios. Para más información, puede consultar nuestra Política de Cookies.

8. Transferencia de los datos fuera de la Unión Europea

B&B HOTELS pertenece al Grupo B&B HOTELS, que ofrece sus servicios en numerosos países.

En este sentido, y para los fines previstos en el apartado 6 de la presente Política, los datos personales podrán ser transferidos a personas pertenecientes, o no, al Grupo que estén ubicadas fuera de la Unión Europea.

En ausencia de decisión de adecuación, B&B HOTELS sólo transferirá datos fuera de la Unión Europea si se cumplen las garantías adecuadas, es decir, las cláusulas contractuales tipo definidas por la Comisión Europea y dando estricto cumplimiento a la normativa vigente.

Puede acceder a todas las garantías y documentos relativos a la transferencia de datos personales fuera de la Unión Europea poniéndose en contacto con nuestro Responsable de Protección de Datos, a través de la siguiente dirección de correo electrónico esp-privacy@hotelbb.com, a través del formulario web de contacto seleccionando como motivo "Datos personales" o por medio de correo postal dirigido a

“Responsable de Protección de Datos B&B HOTELS” C. Luis Pasteur, s/n, 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid.

9. Seguridad de los datos personales

B&B HOTELS presta particular atención a la seguridad en el tratamiento de los datos personales. En consecuencia, ha implementado las medidas de protección necesarias para ello, tanto técnicas como organizativas, teniendo en cuenta el grado de sensibilidad de los datos recabados, con el fin de garantizar la integridad y confidencialidad de los mismos y protegerlos contra intromisiones malintencionadas, pérdida, alteración o divulgación a terceros no autorizados.

No obstante, la seguridad y la confidencialidad de los datos dependen de las buenas prácticas de cada persona. Por lo tanto, se anima a los titulares de los datos a que se mantengan al corriente de la situación.

10. Compañías subcontratadas

Cuando B&B HOTELS trabaje con proveedores de servicios, sólo transferirá datos personales cuando haya obtenido el compromiso y garantías de éstos de cumplir con los requisitos de confidencialidad y seguridad exigidos para ello.

En cumplimiento de sus obligaciones legales, los contratos suscritos entre B&B HOTELS y las compañías subcontratadas recogen, de manera precisa, los términos y condiciones sobre los cuales los datos personales serán tratados de acuerdo con la legislación aplicable al efecto.

11. Cookies

El uso de cookies aparece recogido, especialmente, en la Política de Cookies.

12. Redes sociales

Se podrá acceder a nuestras cuentas de Twitter, Facebook, Instagram, TikTok y YouTube haciendo click en el icono correspondiente de cada una de ellas a través de nuestra Web o Aplicación.

Las redes sociales ayudan a mejorar la facilidad de uso de la Web y de nuestra Aplicación, además de ayudar a promocionarlas cuando se comparten.

Al hacer click en los mencionados iconos, B&B HOTELS puede tener acceso a la información personal que el Usuario haya indicado como pública y accesible desde sus perfiles de Twitter, Facebook, Instagram, TikTok y YouTube. No obstante, B&B HOTELS

no crea ni utiliza ninguna base de datos independiente de Twitter, Facebook, Instagram, TikTok y YouTube, ni datos relativos a su vida privada.

Para limitar el acceso de terceros a su información personal en Facebook, Twitter, Instagram, TikTok o YouTube, es recomendable cambiar la configuración de sus perfiles de usuario y/o la naturaleza de sus publicaciones para limitar su audiencia.

13. Ejercicio de los derechos relativos a la protección de datos

B&B HOTELS está especialmente comprometida con el respeto a los derechos que asisten a los Usuarios en el marco del tratamiento de datos, siendo su intención garantizar un tratamiento leal y transparente de los mismos, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y el contexto en el que éstos se procesan.

13.1 Derecho de acceso

En este sentido, el Usuario tendrá derecho a obtener confirmación de si se están tratando, o no, sus datos personales. En caso afirmativo, tendrá derecho a acceder a los datos que se estén procesando y a la siguiente información:

-Los fines del tratamiento.

-La categoría de datos personales de que se trate.

-Los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunican, en particular, cuando éstos estén ubicados en terceros países o sean organizaciones internacionales.

-Cuando sea posible, el plazo previsto de conservación de los datos. En caso contrario, se informará al titular de los criterios seguidos para determinar el citado plazo.

La existencia del derecho a solicitar al Responsable la rectificación o supresión de datos personales, la limitación del tratamiento o la oposición al mismo.

- El derecho a presentar una reclamación ante las autoridades competentes.
- La información sobre el origen de los datos obtenidos cuando éstos no se hayan obtenido directamente de su titular.

-La existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles e información útil sobre la lógica aplicada para ello, así como la importancia y las consecuencias previstas de este tratamiento para los interesados.

13.2 Derecho de rectificación

El Usuario tendrá derecho a solicitar a B&B HOTELS la rectificación de los datos personales inexactos, ambiguos u obsoletos que le conciernen. Además, el interesado tendrá derecho a que sus datos personales sean completados cuando considere que éstos son insuficientes.

13.3 Derecho de supresión

El Usuario tendrá derecho a solicitar a B&B HOTELS la supresión de los datos personales de los que es titular, cuando concurren los requisitos exigidos por la legislación vigente.

Debe tenerse en cuenta que el derecho a la supresión de datos no es un derecho general y sólo puede invocarse si concurre alguno de los motivos previstos en la normativa aplicable.

13.4 Derecho a la limitación del tratamiento

El Usuario tendrá derecho a obtener del Responsable la limitación del tratamiento de los datos cuando concurren las condiciones previstas en la normativa aplicable para ello.

13.5 Derecho de oposición

El Usuario tendrá derecho a oponerse en cualquier momento, por motivos relativos a su situación particular, a que los datos personales de los que es titular sean objeto de tratamiento cuando el fundamento jurídico de tal tratamiento sea el interés legítimo perseguido por el Responsable del tratamiento.

Si el Usuario ejerce su derecho de oposición, B&B HOTELS dejará de tratar sus datos personales, salvo que se puedan demostrar motivos legítimos para continuar con dicho tratamiento. Estos motivos deben prevalecer sobre los intereses, derechos y libertades del Usuario o estar justificado por el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho.

13.6 Derecho a la portabilidad de los datos

El interesado tendrá derecho a la portabilidad de sus datos. No obstante, este no es un derecho general y sólo puede invocarse cuando el tratamiento se haya efectuado por medios automatizados, quedando excluido en aquellos casos en los que los datos hayan sido procesados manualmente o en papel.

Además, este derecho está limitado a los casos en los que el tratamiento de los datos tenga como base el consentimiento del usuario, la ejecución de medidas precontractuales o un contrato.

Este derecho no será de aplicación cuando los datos sean derivados o inferidos, es decir, cuando sean datos personales creados por B&B HOTELS.

13.7 Derecho a revocar el consentimiento

Cuando el tratamiento de datos por parte de B&B HOTELS se base en el consentimiento del Usuario, éste tendrá derecho a revocar su autorización en cualquier momento. De esta forma, B&B HOTELS dejará de procesar sus datos personales sin que ello afecte a operaciones anteriores para las que sí haya dado su consentimiento.

13.8 Derecho a formular una queja

El Usuario tendrá derecho a formular una queja a las autoridades competentes, sin perjuicio del ejercicio de otras acciones legales o administrativas que estime necesario, a través de la siguiente dirección:

<https://sedeaepd.gob.es/sede-electronica/home>

El Usuario podrá presentar la queja utilizando el siguiente formulario normalizado: [Formulario normalizado](#)

13.9 Derecho a establecer voluntades anticipadas

El Usuario podrá definir su voluntad, en caso de fallecimiento, en relación con el almacenamiento, supresión y comunicación de datos personales. También tendrá derecho a designar a una persona de su confianza para que lleve a cabo su voluntad, estando facultada para solicitar al Responsable la ejecución de tales disposiciones.

El Usuario podrá comunicar su voluntad sobre el destino de los datos personales tratados por B&B HOTELS en la forma descrita, pudiendo ésta ser modificada o revocada en cualquier momento.

13.10 ¿Cómo ejercer sus derechos?

Todos los derechos descritos en los apartados anteriores podrán ejercerse de la siguiente manera:

- A través del [formulario web](#) seleccionando el motivo de respuesta "Datos personales". En caso de disponer de una cuenta digital en la Web <https://www.hotelbb.com/es> de B&B HOTELS podrá acceder a "Mi configuración personal y de conexión" y ahí mismo realizar la eliminación de sus datos personales de la cuenta. Para hacerlo a través de la Aplicación B&B HOTELS, puede acceder a través de "Información de mi perfil" y hacerlo con la opción "Suprimir la Cuenta".
- A través de la dirección de correo electrónico esp-privacy@hotelbb.com.

- A través de correo ordinario enviado a C. Luis Pasteur, s/n, 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid.

Para poder atender su petición será necesaria la acreditación de su identidad por cualquier medio.