

AE-Política-de-Privacidad

versión: v1.0

fecha de actualización: 26/07/2026

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales tratados a través de este sitio web, landings, formularios, canales de contacto, motor de reservas y comunicaciones vinculadas a ARUAL Experience es:

- Responsable: José Francisco del Toro Santana
 - NIF: 42089194E
 - Nombre comercial principal: ARUAL Experience
 - Superficies comerciales asociadas: The Ocean Experiences y otras futuras vinculadas a la comercialización de experiencias del responsable
 - Domicilio: Calle Bélgica, 7, Urbanización Tabaiba, 38190 El Rosario, Santa Cruz de Tenerife, España
 - Email público de contacto y ejercicio de derechos: arual@arualexperience.com
 - Teléfono y WhatsApp: +34 654 331 989
- En adelante, el Responsable.

2. Ámbito de esta política

Esta Política de Privacidad informa sobre el tratamiento de datos personales de usuarios, clientes y personas interesadas que navegan por la web, consultan disponibilidad, solicitan información, contactan por email, WhatsApp o teléfono, realizan una reserva, contratan una experiencia o interactúan con herramientas digitales vinculadas a ARUAL Experience.

El Responsable está establecido en España y trata los datos conforme al Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, la normativa española de protección de datos y la normativa aplicable a servicios digitales y comunicaciones comerciales.

El sitio puede ser visitado por usuarios de cualquier país. Esta política se redacta desde el marco jurídico aplicable al Responsable en España y no reproduce de forma exhaustiva todas las legislaciones locales del mundo.

3. Datos tratados

El Responsable trata datos personales proporcionados directamente por el usuario, generados durante la navegación o recibidos de plataformas utilizadas para gestionar reservas y comunicaciones.

Según el caso, pueden tratarse:

- datos identificativos: nombre, apellidos, idioma, país y datos equivalentes
- datos de contacto: email, teléfono, WhatsApp y canal usado para comunicarse
- datos de reserva: experiencia solicitada, fecha, hora, duración, número de personas, preferencias, comentarios, punto de encuentro, canal de reserva, número de reserva, estado de la reserva e historial de comunicaciones
- datos necesarios para prestar la experiencia: alergias, intolerancias, movilidad, embarazo, presencia de menores, necesidades especiales u otra información que el cliente comunique y sea relevante para seguridad o calidad del servicio
- datos de pago y facturación: importe, estado de pago, método utilizado, referencia de transacción, datos fiscales o contables necesarios y confirmación de pago; los datos completos de tarjeta se gestionan mediante proveedores externos de pago cuando corresponda
- datos de comunicaciones: mensajes enviados por email, WhatsApp, formularios, teléfono, plataformas externas o redes sociales
- datos técnicos y de navegación: dirección IP, identificadores online, cookies, dispositivo, navegador, sistema operativo, páginas visitadas, fuente de tráfico, eventos, clics, estadísticas de sesión y datos de uso

- datos procedentes de terceros: información recibida de motores de reserva, pasarelas de pago, OTAs, redes sociales, herramientas de analítica, publicidad, mapas, chat o mensajería cuando el usuario interactúa con ellas. El usuario debe evitar enviar datos sensibles innecesarios. Si comunica datos de salud, movilidad, alergias u otra información especial, el Responsable los tratará únicamente cuando sean necesarios para valorar o prestar la experiencia de forma segura y adecuada.

Los datos relativos a alergias, intolerancias, movilidad o necesidades especiales se tratan únicamente para valorar la seguridad y adaptar la experiencia contratada. No se conservan más tiempo del necesario para dicha finalidad.

4. Finalidades del tratamiento

Los datos personales se tratan para:

- responder solicitudes de información, disponibilidad, presupuesto o contacto
- gestionar reservas, pagos, confirmaciones, modificaciones, cancelaciones, incidencias y comunicaciones vinculadas a la experiencia
- prestar la experiencia contratada y adaptarla a la información comunicada por el cliente
- valorar condiciones de seguridad, alergias, movilidad, menores o necesidades especiales comunicadas por el cliente
- emitir justificantes, facturas y registros contables
- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, administrativas y de consumo
- gestionar reclamaciones, incidencias, seguros, responsabilidades y defensa de derechos
- enviar comunicaciones necesarias sobre reservas, cambios, meteorología, punto de encuentro o prestación del servicio
- enviar comunicaciones comerciales cuando exista consentimiento o base legal válida
- analizar tráfico, medir rendimiento, mejorar la web, detectar errores y optimizar contenidos
- medir campañas, conversiones y publicidad cuando exista base legal y consentimiento cuando sea necesario
- integrar servicios de terceros como motor de reservas, pasarelas de pago, mapas, fuentes, chat, analítica, publicidad o redes sociales
- prevenir fraude, abuso, ciberataques, accesos no autorizados y usos indebidos

5. Bases jurídicas

El tratamiento se basa, según el caso, en:

- ejecución de contrato o medidas precontractuales, para responder solicitudes, gestionar reservas, cobrar, confirmar, modificar, cancelar y prestar experiencias
- cumplimiento de obligaciones legales, para facturación, contabilidad, fiscalidad, consumo, atención de derechos, reclamaciones, seguros o requerimientos de autoridades
- consentimiento, para cookies no necesarias, comunicaciones comerciales cuando corresponda, formularios voluntarios o tratamientos específicos que lo requieran
- interés legítimo, para seguridad del sitio, prevención de fraude, gestión ordinaria de clientes, defensa de derechos, mejora del servicio y comunicaciones sobre servicios similares cuando la normativa lo permita
- protección de intereses vitales o seguridad de las personas, cuando sea necesario tratar información relevante ante una emergencia o situación de riesgo durante la experiencia

El usuario puede retirar su consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento realizado antes de la retirada.

6. Datos obligatorios

Los datos solicitados como obligatorios o necesarios son imprescindibles para atender la solicitud, gestionar la reserva, confirmar el pago, prestar la experiencia o cumplir obligaciones legales.

Si el usuario no facilita esos datos, el Responsable podrá no atender la solicitud, no confirmar la reserva, no prestar el servicio o no gestionar determinadas peticiones.

Los datos opcionales solo se usan para mejorar la atención o adaptar la experiencia, salvo que una circunstancia concreta los haga necesarios por seguridad, operativa o cumplimiento legal.

7. Menores

Las reservas deben realizarse por personas mayores de edad o con capacidad suficiente para contratar. Cuando una reserva incluya menores, se tratarán los datos necesarios para organizar la experiencia y garantizar seguridad y comunicación con adultos responsables. La persona que facilita datos de menores declara estar legitimada para ello.

8. Destinatarios

Los datos podrán comunicarse o ser accesibles a:

- proveedores de hosting, mantenimiento web, seguridad, email, almacenamiento, CRM o herramientas digitales
- motores de reserva y plataformas turísticas utilizadas para disponibilidad, reservas y confirmaciones
- pasarelas y proveedores de pago
- gestores, asesores fiscales, contables, jurídicos o administrativos
- proveedores operativos necesarios para prestar servicios solicitados, como gastronomía, decoración, colaboradores o servicios complementarios contratados
- aseguradoras, autoridades, fuerzas de seguridad, organismos públicos, juzgados o administraciones cuando exista obligación legal, emergencia, reclamación o defensa de derechos
- proveedores de analítica, publicidad, mapas, fuentes, etiquetas, mensajería, redes sociales u OTAs cuando el usuario interactúe con sus servicios o consienta los tratamientos correspondientes

Los proveedores que traten datos por cuenta del Responsable deberán actuar conforme a instrucciones y garantías adecuadas. Cuando un tercero actúe como responsable independiente, se aplicarán también sus propias condiciones y políticas.

9. Servicios de terceros

Las webs, landings y canales digitales de ARUAL Experience utilizan o pueden integrar, según la configuración de cada superficie, servicios de Bókun u otros motores de reserva, Stripe u otras pasarelas de pago, Google Analytics 4, Google Tag Manager, Google Maps, Google Fonts, Google Ads, Meta Pixel o Meta Events Manager, WhatsApp Business, redes sociales, OTAs y herramientas equivalentes.

Estos terceros pueden tratar datos en el Espacio Económico Europeo o en otros países. El usuario debe revisar las políticas del tercero cuando interactúe directamente con sus servicios, especialmente al realizar reservas, pagos, chats, mapas, redes sociales o acciones en plataformas externas.

10. Transferencias internacionales

Algunos proveedores tecnológicos, plataformas, redes sociales, herramientas de analítica, publicidad, mensajería, reservas o pagos pueden estar ubicados fuera del Espacio Económico Europeo o tratar datos desde países que no ofrecen el mismo nivel de protección.

Cuando se produzcan transferencias internacionales, el Responsable procurará que se apoyen en mecanismos válidos conforme a la normativa aplicable, como decisiones de adecuación, cláusulas contractuales tipo, garantías contractuales, medidas adicionales, consentimiento explícito cuando proceda u otros instrumentos admitidos. El usuario puede solicitar información adicional sobre transferencias internacionales relevantes contactando con el Responsable.

11. Conservación

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la que fueron recogidos y, posteriormente, durante los plazos necesarios para cumplir obligaciones legales o atender posibles responsabilidades.

En particular:

- solicitudes sin reserva: se conservarán durante el tiempo necesario para responder y realizar seguimiento razonable
 - reservas y clientes: se conservarán durante la relación contractual y los plazos necesarios para atender incidencias, reclamaciones, seguros, responsabilidad y obligaciones legales
 - facturación y datos contables: se conservarán durante los plazos legalmente exigibles
 - comunicaciones comerciales basadas en consentimiento: se conservarán hasta la retirada del consentimiento o solicitud de baja
 - cookies y datos de analítica: se conservarán conforme a la duración indicada en la [Política de Cookies](#) o configuración del proveedor
 - reclamaciones e incidencias: se conservarán durante el tiempo necesario para gestionarlas y conservar prueba de respuesta o defensa de derechos
- Cuando los datos ya no sean necesarios, se suprimirán, bloquearán o anonimizarán conforme corresponda.

12. Seguridad

El Responsable aplicará medidas técnicas y organizativas razonables para proteger los datos personales frente a pérdida, alteración, acceso no autorizado, uso indebido o divulgación.

Ningún sistema conectado a Internet puede garantizar seguridad absoluta. El usuario debe usar canales adecuados, evitar enviar información innecesariamente sensible y comunicar cualquier sospecha de uso indebido.

13. Derechos

El usuario puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad, retirada del consentimiento y, cuando proceda, derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas con efectos jurídicos o similares.

Para ejercer derechos, puede escribir a arual@arualexperience.com indicando el derecho que desea ejercer y aportando información suficiente para identificar la solicitud.

El Responsable podrá solicitar acreditación de identidad cuando sea necesario.

La solicitud se responderá dentro de los plazos legalmente previstos.

14. Reclamación ante autoridad de control

Si el usuario considera que el tratamiento de sus datos vulnera la normativa aplicable, puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Antes de presentar una reclamación, se recomienda contactar con el Responsable para intentar resolver la incidencia.

15. Comunicaciones comerciales

El Responsable podrá enviar comunicaciones comerciales sobre experiencias, servicios, novedades, ofertas o campañas cuando exista consentimiento del usuario o una base legal válida.

Cuando el usuario lo consienta, podrán elaborarse audiencias personalizadas o segmentos publicitarios mediante herramientas de analítica o publicidad, siempre conforme a la normativa aplicable.

El usuario podrá oponerse o darse de baja en cualquier momento mediante el mecanismo indicado en cada comunicación o escribiendo a arual@arualexperience.com.

La baja de comunicaciones comerciales no afecta a comunicaciones necesarias sobre reservas, pagos, incidencias, obligaciones legales o servicios ya contratados.

16. Cookies

Las webs y landings utilizan cookies y tecnologías similares.

La información sobre categorías, finalidades, proveedores, duración, base legal y gestión de preferencias se recoge en la [Política de Cookies](#).

17. Decisiones automatizadas

El Responsable no adopta decisiones basadas únicamente en tratamientos automatizados que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente al usuario de forma similar.

Las herramientas de analítica, publicidad o medición pueden elaborar métricas, segmentos o audiencias con fines de mejora, medición o publicidad, siempre conforme a la base legal aplicable.

18. Cambios en la Política de Privacidad

El Responsable podrá actualizar esta Política de Privacidad para adaptarla a cambios normativos, técnicos, operativos, comerciales, de proveedores, canales o tratamientos.

La versión aplicable será la publicada en el sitio web en cada momento.

Si los cambios fueran sustanciales y la ley lo exigiera, se informará al usuario o se solicitará nuevo consentimiento cuando corresponda.