BANYAN TREE
MAYAKOBA

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Mayakoba Thai, S.A. de C.V. (en adelante, "Banyan Tree Mayakoba", "nosotros" o "nuestro"), con domicilio en Carretera Federal Chetumal Puerto Juárez, kilómetro 298, Playa del Carmen, Municipio de Playa del Carmen, Estado de Quintana Roo, Código Postal 77710, es el responsable del tratamiento de sus datos personales en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, y al respecto le informa lo siguiente:

1. ¿Qué datos personales tratamos?

Para las finalidades señaladas en este aviso de privacidad, y según la naturaleza de su relación con nosotros, tratamos los siguientes datos personales:

- Datos de identificación: nombre completo, fecha de nacimiento, nacionalidad, número de pasaporte o de identificación oficial, firma, así como su imagen captada por nuestras cámaras de videovigilancia o en fotografías y videos tomados en eventos celebrados en nuestras instalaciones.

- Datos de contacto: domicilio, número telefónico y correo electrónico.

- Datos patrimoniales y financieros: datos de su tarjeta bancaria de crédito o débito e información para facturación.

- Datos sobre sus preferencias de estancia y consumo, así como su historial de reservas y consumos.

- Datos de navegación: dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, sitio de procedencia, páginas consultadas, fecha y hora de acceso y tiempo de permanencia en nuestro sitio web.

Estos datos pueden obtenerse directamente de usted o de manera indirecta a través de la agencia de viajes o plataforma de reservación en línea mediante la cual realice su reserva.

Además, tratamos los siguientes datos personales considerados sensibles: (listar los datos de salud que se recaben, por ejemplo, en cuestionarios de spa o formularios de deslinde). Su tratamiento requiere su consentimiento expreso y por escrito, que recabaremos mediante su firma en el formato correspondiente.

Si usted nos proporciona datos personales de terceros, como acompañantes, familiares o invitados, declara que cuenta con su consentimiento y que les ha dado a conocer el presente aviso de privacidad.

2. ¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?

Los datos personales que recabamos los utilizaremos para las siguientes finalidades, que son necesarias para prestarle los servicios que solicita y mantener la relación jurídica con usted:

- Procesar, confirmar y administrar sus reservas de hospedaje, spa, golf, restaurantes, eventos y demás servicios.

- Registrar su llegada y salida, verificar su identidad y prestarle los servicios contratados, incluidos el transporte y la organización de eventos.

- Procesar sus pagos y emitir sus comprobantes fiscales.

• Comunicarnos con la agencia de viajes o plataforma de reservación a través de la cual realizó su reserva.

• Registrar su historial de estancias y preferencias para la prestación de nuestros servicios.

• Administrar el programa de lealtad o membresía en el que se haya inscrito, así como sus recompensas y beneficios.

• Atender sus consultas, comentarios, quejas y solicitudes.

• Gestionar el servicio de objetos perdidos.

• Procesar los formularios de deslinde de responsabilidad que suscriba para ciertas actividades.

• Gestionar la cobranza de adeudos derivados de los servicios prestados.

• Controlar el acceso de visitantes a nuestras instalaciones, emitir pases de acceso y registrar entradas y salidas.

• Mantener la seguridad de nuestras instalaciones, huéspedes y personal, incluida la videovigilancia.

• Elaborar reportes de incidentes y accidentes ocurridos en nuestras instalaciones.

• Prevenir, detectar e investigar fraudes y atender aclaraciones relacionadas con la facturación.

• Atender reclamaciones y procedimientos, y ejercer o defender nuestros derechos.

• Cumplir con las obligaciones legales a nuestro cargo y atender requerimientos de autoridades competentes.

De manera adicional, utilizaremos sus datos personales para las siguientes finalidades, que no son necesarias para el servicio solicitado y que requieren su consentimiento:

• Enviarle boletines, promociones, ofertas especiales e información sobre nuestros productos, servicios, eventos y programas de lealtad, por correo electrónico, teléfono o mensaje de texto, con fines mercadotécnicos y publicitarios.

• Organizar concursos, sorteos, eventos promocionales y campañas de mercadotecnia.

• Realizar encuestas de satisfacción y estudios de mercado.

• Elaborar perfiles sobre sus preferencias, ubicación y datos demográficos, incluso combinando sus datos con información obtenida de otras fuentes, para ofrecerle productos, servicios y ofertas acordes con su perfil.

• Grabar llamadas telefónicas e interacciones de atención al cliente con fines de control de calidad, capacitación y evaluación del desempeño de nuestro personal.

• Evaluar y facilitar operaciones de fusión, adquisición o venta de activos que involucren a Banyan Tree Mayakoba.

Si no desea que sus datos personales se utilicen para estas finalidades adicionales, puede manifestarlo desde este momento enviando un correo electrónico a Datospersonales@banyantree.com o solicitándolo en la recepción del hotel. Cuando este aviso no se le haya dado a conocer de manera personal o directa, cuenta con un plazo de cinco días hábiles para manifestar su negativa.

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no será motivo para negarle los servicios que solicita o contrata con nosotros.

Si pretendemos tratar sus datos personales para una finalidad distinta a las señaladas en este aviso de privacidad, le solicitaremos nuevamente su consentimiento.

3. ¿Con quién compartimos sus datos personales y para qué fines?

Sus datos personales pueden ser transferidos dentro y fuera de México a los siguientes terceros, para los fines que se indican:

Destinatario	**Finalidad**
Banyan Tree Holdings Limited y sociedades de su mismo grupo, en México o en el extranjero	Administrar reservas, programas de lealtad y la operación hotelera conforme a los procesos y políticas internas del grupo.
Agencias de viajes, plataformas de reservación y líneas aéreas	Gestionar su reserva y los servicios que solicite.
Establecimientos de alimentos y bebidas y prestadores de servicios turísticos	Prestarle los servicios que solicite a través de nosotros.
Instituciones bancarias, emisoras de tarjetas y procesadoras de pagos	Procesar sus pagos y prevenir fraudes.
Abogados, auditores y asesores externos	Reconocer, ejercer o defender nuestros derechos.
Autoridades competentes	Cumplir obligaciones legales y atender requerimientos fundados y motivados.
Socios comerciales de la industria turística y hotelera (*)	Ofrecerle promociones y servicios propios de dichos socios.
Potenciales inversionistas, adquirentes o cesionarios (*)	Evaluar y ejecutar operaciones de fusión, adquisición o venta de activos.

Las transferencias señaladas con un asterisco (*) requieren su consentimiento. Si usted no manifiesta su negativa, entenderemos que nos lo ha otorgado.

Si no desea que sus datos personales sean transferidos a los terceros señalados con un asterisco (*), puede manifestarlo enviando un correo electrónico a Datospersonales@banyantree.com o solicitándolo en la recepción del hotel.

Asimismo, comunicamos sus datos personales a proveedores que los tratan por nuestra cuenta, como servicios de tecnología, sistemas de reservación, mensajería, centro de llamadas, seguridad y

facturación, quienes están obligados a tratarlos únicamente conforme a nuestras instrucciones y a este aviso de privacidad.

4. ¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso); solicitar la corrección de su información cuando sea inexacta, incompleta o no esté actualizada (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos (Cancelación), y oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para ejercerlos, deberá presentar su solicitud a nuestro Departamento de Datos Personales por correo electrónico a Datospersonales@banyantree.com o por escrito en el domicilio señalado al final de esta sección.

Su solicitud deberá contener: (i) su nombre y domicilio u otro medio para recibir notificaciones; (ii) los documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la identidad y personalidad de su representante legal; (iii) la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso; (iv) la descripción del derecho que desea ejercer o de lo que solicita, y (v) cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de sus datos personales. En solicitudes de rectificación deberá indicar, además, las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición.

Le comunicaremos nuestra respuesta en un plazo máximo de veinte días hábiles contados desde la fecha de recepción de su solicitud, por el mismo medio en que la presentó. Si resulta procedente, la haremos efectiva dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la respuesta. Estos plazos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias del caso lo justifiquen.

Tratándose del derecho de acceso, pondremos sus datos personales a su disposición, previa acreditación de su identidad o la de su representante, mediante copias simples o documentos electrónicos. El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito; únicamente podrán cobrarse los costos de reproducción, copias o envío.

Los datos de contacto del Departamento de Datos Personales son: en la Recepción del Hotel, con domicilio en Carretera Federal Chetumal Puerto Juárez, kilómetro 298, Playa del Carmen, Municipio de Playa del Carmen, Estado de Quintana Roo, Código Postal 77710, correo electrónico Datospersonales@banyantree.com y teléfono 984 877 36 99.

5. ¿Cómo puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales?

Usted puede revocar en cualquier momento el consentimiento que nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales, sin efectos retroactivos. Tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos. Asimismo, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no podamos seguir prestándole el servicio que nos solicitó o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud por los mismos medios, con los mismos requisitos y dentro de los mismos plazos de respuesta señalados en la sección anterior para el ejercicio de los derechos ARCO.

6. ¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de sus datos personales?

Para limitar el uso y divulgación de sus datos personales, le ofrecemos los siguientes medios:

- Su inscripción en nuestro listado de exclusión "Registro de Preferencias de Privacidad", a fin de que sus datos personales no sean tratados con fines mercadotécnicos, publicitarios o de prospección comercial. Para inscribirse, envíe un correo electrónico a Datospersonales@banyantree.com
- El vínculo para cancelar la suscripción que se incluye en cada comunicación promocional que le enviamos por correo electrónico.
- Su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Una vez recibida su solicitud, su exclusión podrá tardar hasta 5 días hábiles en reflejarse en nuestros sistemas.

7. Uso de cookies y otras tecnologías de rastreo

En nuestro sitio web utilizamos cookies y tecnologías similares mediante las cuales obtenemos automáticamente los datos de navegación señalados en la sección 1. Los utilizamos para reconocer a los visitantes recurrentes, analizar el uso del sitio y mejorar su experiencia de navegación.

Puede deshabilitar estas tecnologías desde la configuración de su navegador. En tal caso, es posible que algunas secciones de nuestro sitio web no funcionen correctamente.

8. Seguridad de sus datos personales

Mantenemos medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizado. Si cuenta con usuario y contraseña en nuestros servicios en línea, le recomendamos mantenerlos confidenciales e informarnos de inmediato si sospecha que han sido comprometidos.

9. ¿Cómo puede conocer los cambios a este aviso de privacidad?

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones derivadas de nuevos requerimientos legales, de nuestras propias necesidades por los servicios que ofrecemos, de nuestras prácticas de privacidad o de cambios en nuestro modelo de negocio.

Cualquier modificación se publicará en https://www.banyantree.com/es/mexico/mayakoba, indicando la fecha de última actualización. Cuando los cambios requieran su consentimiento, además se lo comunicaremos al correo electrónico que nos haya proporcionado.

10. Autoridad en materia de protección de datos personales

Si considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de nuestra parte, podrá acudir ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

Última actualización: 01 de noviembre del 2026.