



Estimado/a cliente:

Desde Prinz Hoteles SA empresa que gestiona los establecimientos hoteleros PRINSOTEL (La Dorada, La Pineda, Alba, Mal Pas, La Caleta), lamentamos comunicarle que hemos sufrido un ciberataque en nuestros sistemas de información.

Es nuestro objetivo y responsabilidad, informar con rigor y rapidez de esta situación a todos nuestros clientes y comunicarles los hechos acontecidos, así como todas las medidas que se han llevado a cabo de inmediato, y en las que seguimos trabajando, para garantizar al máximo la seguridad de sus datos personales.

Este ataque fue comunicado inmediatamente ante la Guardia Civil (para su remisión ante la Brigada Central de Investigación Tecnológica de la Policía Nacional), así como a la Agencia Española de Protección de Datos.

Se ha contratado a una compañía tecnológica de prestigio internacional experta en gestionar, contener y solucionar ciberataques a empresas, a fin de reducir al mínimo los potenciales daños generados.

Para garantizar los nuestros valores y compromiso con la transparencia y la seguridad con todos nuestros clientes, le detallamos las acciones llevadas a cabo y las certezas que podemos garantizar, derivadas del ataque recibido:

- 1.- EN NINGÚN CASO LOS CIBERDELINCUENTES HAN TENIDO ACCESO A SUS DATOS FINANCIEROS (cuenta corriente o tarjeta de crédito/débito).
- 2.- No han tenido acceso a CONTRASEÑAS que permitan operar con las aplicaciones PRINSOTEL.
- 3.- Los datos "potencialmente" afectados por el ataque se limitarían a: Nombre y apellidos, DNI o pasaporte, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico.

Asimismo, nos gustaría darles algunas pautas para garantizar la seguridad de sus datos personales, en relación con las comunicaciones por parte de PRINSOTEL:

- 1.- **Nunca** y bajo ningún concepto, le pediremos sus datos bancarios por medios electrónicos. Si reciben una llamada o mensaje solicitando este tipo de datos, no los compartan NUNCA.
- 2.- En caso de recibir publicidad PRINSOTEL por correo electrónico, por SMS, o redes sociales **verifique siempre la identidad del remitente** y, en caso de duda, nunca haga clic en ningún enlace en el que no confíe.
- 3.- **Desconfíe de llamadas en nuestro nombre** o desde cualquiera de nuestros hoteles. Verifique que se trata de una llamada desde un operador conocido y de nuevo, nunca aporte datos personales.

Lamentamos mucho esta situación que nos ha sobrevenido, pero sepa que para nosotros su tranquilidad es lo primero y hemos atajado y contenido esta situación de una forma rápida y eficaz. En todo caso, hemos puesto a su disposición un canal de consulta directo a través de la dirección de correo electrónico dataprotection@prinsotel.com para que nos envíe cualquier incidencia o duda que esta situación pueda causarle. Estamos a su disposición y confiamos en que todas las medidas establecidas bloqueen cualquier consecuencia de este injustificado ciberataque.

Atentamente,

Prinz Hoteles, S.A.