

Estimados clientes,

Queremos informarle de que un proveedor externo de gestión de reservas nos ha comunicado que ha sido objeto de un ciberataque.

El incidente de seguridad fue detectado a finales de agosto de 2026. Según la información facilitada por el proveedor, hasta la fecha, se han confirmado accesos no autorizados asociados a la fase inicial del incidente, así como entre los días 5 y 8 de septiembre de 2026. Las investigaciones siguen en curso para determinar el alcance total del incidente.

Los datos afectados incluyen nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico y determinada información asociada a la reserva, como las fechas de estancia y otros datos vinculados a su gestión.

De acuerdo con la información disponible hasta el momento, no hay indicios de que se hayan visto afectados datos bancarios ni financieros.

Este tipo de incidentes puede implicar un mayor riesgo de intentos de fraude, como comunicaciones fraudulentas (phishing) o suplantación de identidad, en las que terceros intenten hacerse pasar por la compañía o por el alojamiento.

Desde que tuvimos conocimiento del incidente, hemos activado nuestros protocolos de gestión de incidentes y estamos realizando un seguimiento continuo de la investigación llevada a cabo por el proveedor. Según la información disponible hasta la fecha, el proveedor ha implementado medidas adicionales destinadas a contener el incidente, prevenir nuevos accesos no autorizados y reforzar la seguridad de los sistemas afectados. Entre dichas medidas se incluyen el refuerzo de los controles de acceso, la implantación de mecanismos adicionales de autenticación y validación, la mejora de los sistemas de monitorización y la adopción de medidas técnicas de detección y mitigación de actividades anómalas.

Hemos informado del incidente a la Agencia Española de Protección de Datos y continuamos supervisando la investigación en curso para determinar con la mayor precisión posible su alcance. En caso de que se identifiquen nuevas circunstancias relevantes que afecten a sus datos personales, se las comunicaremos oportunamente.

Le recordamos que Pierre & Vacances no envía solicitudes de pago a sus clientes a través de WhatsApp.

Tenga en cuenta que los posibles mensajes fraudulentos relacionados con este incidente podrían incluir referencias a reservas, hoteles, importes o fechas reales. Por ello, le recomendamos extremar las precauciones ante cualquier solicitud de pago, modificación de reserva o facilitación de datos personales. No responda ni facilite datos bancarios o de tarjeta si recibe solicitudes no esperadas relacionadas con su reserva. Compruebe siempre la dirección del remitente —nuestras comunicaciones utilizan el dominio @groupepvc.com— y no pulse enlaces sospechosos. Si recibe una comunicación que considere fraudulenta, por favor, remítala a data.privacy-es@groupepvc.com

Asimismo, para cualquier consulta relacionada con este incidente o con el tratamiento de sus datos personales, puede contactar con nuestro equipo de privacidad en data.privacy-es@groupepvc.com

Lamentamos sinceramente esta situación y reiteramos nuestro compromiso con la protección de sus datos.

Atentamente,

Pierre & Vacances

Estimados clientes,

En **Pierre & Vacances**, la privacidad y la seguridad de sus datos son una prioridad.

Les informamos de forma preventiva porque, en los últimos meses, se han detectado numerosos intentos de fraude y phishing en el sector turístico y en plataformas relacionadas con reservas online.

Por ello, les recomendamos estar atentos ante correos electrónicos, SMS, llamadas o mensajes sospechosos, especialmente si solicitan datos personales, bancarios, contraseñas o códigos de seguridad, o si incluyen enlaces a páginas no oficiales.

Les recordamos que **Pierre & Vacances nunca les pedirá información confidencial fuera de sus canales oficiales, ni, en ningún caso, a través de WhatsApp.**

Si reciben una comunicación sospechosa, no hagan clic en enlaces, no descarguen archivos adjuntos y no faciliten información personal o bancaria. En caso de duda, contacten con nosotros a través de los canales oficiales.

Para cualquier consulta, pueden escribirnos a: data.privacy-es@groupepvcp.com

Gracias por su colaboración.

Atentamente,

Pierre & Vacances

Estimados clientes,

Para Pierre & Vacances, la privacidad y la seguridad de los datos personales son una prioridad, y trabajamos constantemente para protegerlos.

Comprometidos con la transparencia y la información ante cualquier hecho relevante, les informamos de un incidente de seguridad que ha afectado a un proveedor externo de nuestros sistemas de gestión de reservas.

Este tipo de incidentes de ciberseguridad están afectando actualmente a distintas empresas del sector turístico y hotelero, así como a proveedores tecnológicos vinculados a la gestión de reservas y servicios online.

Según la información facilitada por dicho proveedor, el incidente tuvo lugar recientemente y consistió en un acceso no autorizado a su sistema, que permitió la obtención de un archivo con información relativa a reservas gestionadas desde el 01/01/2026.

Los datos afectados incluyen nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico y detalles de la reserva (fechas, alojamiento, importe y estado).

No se han visto comprometidos datos bancarios ni financieros.

Aunque no tenemos constancia de un uso indebido de la información, este tipo de incidentes puede implicar un mayor riesgo de intentos de fraude, como comunicaciones fraudulentas (phishing) o suplantaciones de identidad, en las que terceros intenten hacerse pasar por la compañía o por el alojamiento.

Desde que tuvimos conocimiento del incidente, hemos activado nuestros protocolos de seguridad. El proveedor ha corregido la vulnerabilidad detectada, reforzado sus sistemas y bloqueado el acceso no autorizado. Asimismo, se están llevando a cabo análisis técnicos adicionales para comprender plenamente el alcance del incidente y prevenir situaciones similares en el futuro.

Hemos notificado el incidente a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), en cumplimiento de nuestras obligaciones legales.

Le recomendamos extremar la precaución ante posibles comunicaciones sospechosas (correos electrónicos, SMS o llamadas), especialmente aquellas que soliciten información personal o bancaria o hagan referencia a problemas con su reserva.

Le recordamos que nunca debe facilitar este tipo de información fuera de los canales oficiales.

Asimismo, recomendamos mantener la precaución de forma general, ya que en los últimos meses también se han detectado incidentes y campañas fraudulentas similares que afectan a otros canales externos y plataformas relacionadas con reservas y servicios turísticos.

Para cualquier consulta, puede contactarnos en: data.privacy-es@groupepvcp.com

Lamentamos sinceramente las molestias ocasionadas y reiteramos nuestro compromiso con la protección de sus datos.

Atentamente,

Pierre & Vacances