



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE HOTELES CHARLESTON S.A.S.

### 1. **OBJETIVOS Y DISPOSICIONES GENERALES**

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, la presente Política de Tratamiento de Datos Personales de HOTELES CHARLESTON S.A.S. (en adelante el "Hotel") tiene por objeto establecer los parámetros y procedimientos para el tratamiento de los datos personales de clientes, huéspedes, proveedores, empleados y de cualquier otra persona que tenga relación con el Hotel y que le suministre datos personales, en especial aquellos suministrados a través de los formularios, correos electrónicos y la página web [www.hotelcharlestonsantateresa.com](http://www.hotelcharlestonsantateresa.com) para garantizar el ejercicio del derecho de Habeas Data contenido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.

De igual forma, la presente política establece los deberes que debe cumplir el Hotel en el tratamiento de los datos personales que reposan en sus bases de datos, tanto físicas como digitales.

El Hotel garantiza los derechos de privacidad, intimidad y confidencialidad en el tratamiento de los datos personales que recolecte, y en consecuencia todas sus actuaciones se circunscriben a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida y seguridad, los cuales se explican a continuación.

### 2. **PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, establece los principios rectores de la materia, los cuales deben aplicarse de manera armónica en el tratamiento, recolección, manejo, uso, almacenamiento e intercambio de datos personales. Dichos principios son:

- a.) **Legalidad en materia de tratamiento de datos:** El Hotel adelantará el tratamiento de la información con plena observancia de las reglas establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- b.) **Finalidad:** El tratamiento de datos personales por parte del Hotel debe obedecer a una finalidad legítima y específica de acuerdo a la normatividad vigente. La finalidad debe ser informada al titular del dato personal.
- c.) **Libertad:** El tratamiento de datos personales por parte del Hotel solo puede adelantarse con el consentimiento o autorización, previa, expresa e informada del titular de la información. Además, los datos personales no podrán ser obtenidos ni divulgados sin previa autorización del titular de los mismos.
- d.) **Veracidad o calidad:** La información que reposa en las bases de datos del Hotel debe ser completa, exacta, veraz, actualizada, comprobable y comprensible. Lo anterior quiere decir que los datos que sean parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, no podrán ser tratados por el Hotel y se deben tomar las medidas correctivas a las que haya lugar para la cabal aplicación del presente principio.
- e.) **Transparencia:** El Hotel debe garantizar al titular de la información el acceso a sus datos personales en cualquier momento y sin restricción alguna.
- f.) **Acceso y circulación restringida:** Por este principio se le garantiza al titular que, a su información, solo tendrán acceso las personas autorizadas para ello, y que sus datos personales no estarán disponibles en medios de divulgación o comunicación masiva como internet.
- g.) **Seguridad:** El Hotel implementará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para garantizar la seguridad de la información, evitando que ésta se pierda o adultere o que sea consultada por personas que no estén autorizadas para ello.
- h.) **Confidencialidad:** El Hotel garantizará la reserva de la información y sólo podrá suministrar o comunicar la información en el desarrollo de sus actividades, ciñéndose a la autorización otorgada por el titular y



a la finalidad legítima para la que fueron recolectados los datos.

Estos principios deben aplicarse en todas las actuaciones del Hotel y sus empleados, en las que haya tratamiento de datos personales.

### **3. INTERVINIENTES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, las personas que intervienen en el tratamiento de datos personales en Colombia se clasifican de la siguiente manera:

- a.) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. En el caso en particular, los Titulares de la información son los huéspedes, los clientes, los empleados del Hotel, sus directivos, proveedores, etc.
- b.) Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos. En este caso, el responsable es el Hotel.
- c.) Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros realizan el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

### **4. DERECHOS Y DEBERES**

#### **4.1. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- 4.1.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Hotel, en su condición de Responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos cuya información no sea completa, inexacta, incompleta, fraccionada, induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- 4.1.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Hotel para el tratamiento de sus datos personales;
- 4.1.3. Ser informado por parte del Hotel, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales;
- 4.1.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012;
- 4.1.5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Dicho derecho no podrá ser ejercido por el Titular cuando éste tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable (en el caso concreto el Hotel) o encargado del tratamiento de datos personales;
- 4.1.6. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. La información solicitada por el Titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. El Hotel deberá poner a disposición del Titular de la información, mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización;
- 4.1.7. Conocer las modificaciones a los términos de esta política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información;
- 4.1.8. Conocer a la persona facultada por el Hotel frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus datos personales;



4.1.9. Tener fácil acceso a la presente política de protección de datos personales.

#### 4.2. DEBERES DEL HOTEL

Como Responsable del tratamiento de los datos personales, al Hotel le asisten los siguientes deberes:

- 4.2.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos;
- 4.2.2. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- 4.2.3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- 4.2.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- 4.2.5. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los clientes, proveedores o cualquier tercero que sea titular de información que reposa en las bases de datos del Hotel;
- 4.2.6. Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos;
- 4.2.7. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- 4.2.8. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 5. AUTORIZACIÓN

La ley 1581 de 2012 define la autorización como el consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los datos para que, en este caso, el Hotel lleve a cabo el tratamiento de datos personales de acuerdo a la presente política de tratamiento de datos personales.

##### 5.1. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales de los Titulares por parte del Hotel implica la recolección, almacenamiento, organización, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, rectificación, supresión, eliminación y, en general, la ejecución de cualquier operación sobre los mismos, de conformidad con las finalidades señaladas en esta Política y para las cuales haya recibido autorización.

Por lo anterior, se especifica que el Hotel dará tratamiento a los datos personales de los Titulares para las siguientes finalidades:

- (a) Gestionar las peticiones y requerimiento de información que los clientes hagan sobre los productos y/o servicios que el Hotel ofrece a través de correo ordinario, electrónico, fax, teléfono y/o cualquier otro medio;
- (b) procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación de terceros proveedores de productos o servicios,
- (c) gestionar nuestra base de datos para promocionar y publicitar actividades, productos y servicios y
- (d) efectuar transacciones, generar reportes a las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades policiales y/o judiciales, instituciones bancarias y/o aseguradoras para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos y facturación.

##### 5.2. AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL TITULAR DEL DATO PERSONAL

El Hotel debe contar con la autorización por parte del Titular para llevar a cabo la finalidad para la cual recolecta los datos.

La obtención de la autorización se hará a más tardar en el momento de la recolección de los datos. Dicha



recolección deberá limitarse a aquellos datos personales que sean pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados, de acuerdo al principio de finalidad.

Cuando se lleve a cabo la recolección de datos personales, el Hotel deberá indicar al Titular el tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad que tiene el recaudo, los derechos que le asisten como Titular, la información acerca de los medios por medio de los cuales podrá comunicarse con el Hotel y el carácter facultativo que tiene el Titular para dar información o no al Hotel.

### 5.3. MODO DE OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La autorización del Titular puede darse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas de éste, que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico (mensaje de datos, Internet, sitios web), o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta.

### 5.4. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

El Hotel dispondrá de los medios tecnológicos o físicos con que cuenta actualmente, tales como la página de internet, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos, que permitan demostrar cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los Titulares.

Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos.

### 5.5. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los Titulares de los datos personales pueden, en cualquier momento, revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando el Titular no tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

La revocatoria deberá ser solicitada por el Titular a través del correo electrónico [info@hotelescharleston.com](mailto:info@hotelescharleston.com) o por medio escrito enviado a las oficinas del Hotel ubicadas en la Cra. 9 No 81A -26 Of. 902 Bogotá D.C., Colombia.

### 5.6. EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La autorización por parte del Titular de la información no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 6. PROCEDIMIENTOS

### 6.1. CONSULTAS Y RECLAMOS

El requerimiento de información por parte del Titular o sus causahabientes se podrá solicitar a través del correo electrónico [info@hotelescharleston.com](mailto:info@hotelescharleston.com) o por medio escrito enviado a las oficinas del Hotel ubicadas en la Cra. 9 No 81A -26 Of. 902 Bogotá D.C., Colombia.

El término para que el Hotel atienda las consultas será de máximo diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha del recibo de la consulta.

Si se da el caso de que la consulta no pueda ser atendida dentro del anterior término, el Hotel informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días hábiles, expresando los motivos de la demora y señalando



la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes del Hotel, podrán presentar un reclamo.

El reclamo lo podrá presentar el Titular mediante una solicitud al Hotel. Dicha solicitud deberá contener la identificación del Titular, los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección del Titular y los documentos que acompañan la solicitud.

La solicitud de reclamo deberá ser enviada a través del correo electrónico [info@hotelescharleston.com](mailto:info@hotelescharleston.com) o por medio escrito enviado a las oficinas del Hotel ubicadas en Cra. 9 No 81A -26 Of. 902, Bogotá D.C., Colombia.

En cuanto a las solicitudes de rectificación, actualización o supresión de los datos, éstas podrán ser solicitadas sólo por el Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad o el representante del Titular, previa acreditación de la representación.

Si lo anterior es solicitado por un sujeto diferente a los anteriores, éstos deberán acreditar que tienen autorización para llevar a cabo la solicitud.

Además de lo anterior, la solicitud debe contener el nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante cuando éste sea quien haga la solicitud, la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.

El Hotel tiene la obligación de rectificar y actualizar la información inexacta, incompleta o desactualizada a solicitud del Titular, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados.

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

El Titular de la información tiene el derecho, en todo momento, de solicitar al Hotel la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios y deberes de este documento, hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados, o se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los archivos, bases de datos o tratamientos realizados por el Hotel. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y por ello el Hotel puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

Los menores de edad deberán ejercer sus derechos a través de sus padres o representantes legales, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación necesaria. Así mismo, podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten tal calidad, el representante y/o apoderado del Titular con la acreditación requerida.

## **7. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES**



Para llevar a cabo una transferencia de información personal al exterior, el Hotel deberá contar con la autorización expresa por parte del Titular de los datos, dentro de la cual el Titular dirá que la totalidad de su información personal pueda ser transferida al exterior.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, el Hotel tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar este documento, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con las actividades propias de la relación con el Hotel, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

El Hotel también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes.

#### **8. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL HOTEL**

El Hotel se reserva el derecho de modificar la presente política de tratamiento de datos personales con el fin de adaptarla a nuevos requerimientos de tipo legal, jurisprudencial, técnico, y en general, cuando sea necesario para prestar un mejor servicio.

Fecha última actualización: 08 de Febero 2020