

# *Políticas de privacidad y tratamiento datos personales*



## ÍNDICE

### **1. Introducción**

Importancia de la privacidad y protección de datos  
Compromiso con el manejo adecuado de la información

### **2. Disposiciones Generales**

Definiciones clave (Autorización, Aviso de privacidad, Base de datos, etc.)

### **3. Objeto de la Política**

Finalidad de la regulación del tratamiento de datos

### **4. Ámbito de Aplicación**

Bases de datos incluidas  
Tipos de información recolectada

### **5. Veracidad de la Información**

Responsabilidad del titular de los datos  
Exención de responsabilidad del hotel

### **6. Legislación Aplicable**

Referencias a la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013

### **7. Tratamiento de Datos de Menores de Edad**

Protección de derechos fundamentales

### **8. Finalidades del Tratamiento de Datos Personales**

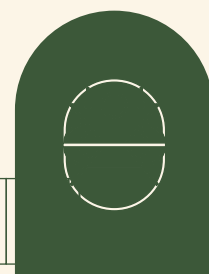
Procesos administrativos y comerciales  
Seguridad y cumplimiento legal  
Uso para estudios de mercado y auditorías

### **9. Política de Autorización**

Consentimiento del titular de los datos  
Mecanismos para la obtención de la autorización

### **10. Derechos y Deberes de los Clientes**

Derechos de los titulares según la Ley 1581 de 2012  
Deberes del Hotel Casa Alcestre en el tratamiento de datos



# *Políticas de privacidad y tratamiento datos personales*



## ÍNDICE

### **11. Procedimientos para Consultas y Reclamaciones**

Acceso, actualización y rectificación de datos  
Plazos y condiciones de respuesta

### **12. Política de Actualización de Datos**

Procedimiento y mecanismos habilitados

### **13. Política de Supresión de Datos**

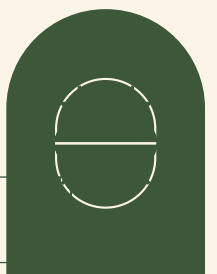
Casos en los que se puede solicitar la eliminación de datos  
Excepciones a la eliminación de información

### **14. Modificaciones a las Políticas de Privacidad**

Facultad del hotel para actualizar la política

### **15. Vigencia del Tratamiento de la Información**

Plazos de almacenamiento y conservación de datos





## Hotel Casa Alcestre

Para Hotel Casa Alcestre la conservación, protección, integridad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes es muy importante. Para esto hemos diseñado una política de almacenamiento y tratamiento de la información que nuestros clientes suministran a través de los diversos canales de comercialización de nuestros productos y servicios (tales como sitios web, call centers entre otros), estamos comprometidos con la protección y manejo adecuado de los mismos, conforme el régimen legal de protección de datos personales aplicable en el territorio en donde operamos.

### Políticas

#### DISPOSICIONES GENERALES

**DEFINICIONES.** Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente documento y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

- a) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por la responsable dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c) Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d) Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- f) Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.





**g) Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

**h) 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.

**i) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**j) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos.

**OBJETO.** El presente documento tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza Hotel Casa Alcestre, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de sus huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores en el marco de lo establecido en la Ley. Todo lo anterior en cumplimiento a lo previsto en el literal (k) del Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La presente política será aplicable a los datos personales registrados y por registrar en las diferentes bases de datos manejadas por Hotel Casa Alcestre, esto es, a las bases de datos de nuestros huéspedes, visitantes, clientes y proveedores, que nos suministren sus datos para fines comerciales. La información que recolecta Hotel Casa Alcestre, puede incluir, en todo o en parte según las necesidades de cada producto y/o servicio, entre otros los siguientes datos: Nombres y apellidos. · Tipo y número de identificación. · Nacionalidad y país de residencia. · Fecha de nacimiento y género. · Estado civil y/o parentesco en relación con personas menores de edad o discapacitados solicitantes de nuestros servicios. · Teléfonos fijos y celulares de contacto (personales y/o laborales). · Direcciones postales y electrónicas (personales y/o laborales). · Profesión u oficio · Compañía en la que labora y cargo. · Procedencia y destino · Motivo de su viaje · Información de tarjeta(s) de crédito (número, entidad bancaria, fecha de vencimiento). · Datos personales del tarjetahabiente (nombres y apellidos, tipo y número de identificación). · Información del domicilio donde el tarjetahabiente recibe sus extractos bancarios.

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centros de cómputo, ya sean propios o contratados con terceros proveedores, lo cual es autorizado por nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores al aceptar esta Política de Privacidad y tratamiento de datos personales.





**VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN.** Nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores deberán suministrar información veraz sobre sus datos personales para efectos de hacer posible la prestación de los servicios por parte de Hotel Casa Alcestre y bajo cuya condición aceptan entregar la información requerida. El Hotel Casa Alcestre presume la veracidad de la información suministrada y no verifica, ni asume la obligación de verificar, la identidad del huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que cada uno de ellos proporcione. Por tanto, no asume responsabilidad por daños y/o perjuicios de toda naturaleza que pudieran tener origen en la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información, incluyendo daños y perjuicios que puedan deberse a la homonimia o a la suplantación de la identidad.

**LEGISLACIÓN APLICABLE.** Esta política fue elaborada teniendo en cuenta las ordenanzas de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y del Decreto número 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

**INFORMACIÓN DE NIÑOS Y ADOLESCENTES MENORES DE EDAD.** El Hotel Casa Alcestre velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de edad, garantizando que en el tratamiento de sus datos se respete el interés superior de ellos, y sus derechos fundamentales y en lo posible, teniendo en cuenta su opinión, como titulares de sus datos personales.

**FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:** La información recolectada es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente de terceros proveedores de productos o servicios, así como para promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones, efectuar reportes a las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios propios de nuestros programas de lealtad.

Al aceptar esta Política de Privacidad y Tratamiento, nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que Hotel Casa Alcestre realicen el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios y productos adquiridos, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de la misma, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y/o para el funcionamiento de los programas de lealtad y demás finalidades indicadas en este documento.



## HERENCIA MÁGIA ANCESTRAL



Adicionalmente, nuestros viajeros, clientes y usuarios, en su calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar esta política de privacidad, nos autorizan para: Utilizar la información recibida de ellos, para fines de mercadeo de sus productos y servicios, y de los productos y servicios de terceros con los que el Hotel Casa Alcestre mantengan una relación de negocios. · Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia de policía o judiciales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de sus derechos y/o su patrimonio en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados por sus viajeros, clientes y usuarios. · Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que desarrollamos. · Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información. · Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con nosotros, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales estamos obligados.

### **Política de autorización:**

La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de Hotel Casa Alcestre requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. Hotel Casa Alcestre, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. Con la mencionada autorización, el cliente acepta las políticas y condiciones que se establecen en el presente documento.

**MECANISMOS PARA DAR LA AUTORIZACIÓN.** La autorización del titular de la información constará en cada uno de los canales y mecanismos de recolección de datos de Hotel Casa Alcestre; Así, podrá constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por el titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

### **Política de Derechos y deberes de los Clientes**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- 1.** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Hotel Casa Alcestre, en su condición de responsable del tratamiento.
- 2.** Solicitar prueba de la autorización otorgada al Hotel Casa Alcestre, en su condición de responsable del Tratamiento.





3. Ser informado por Hotel Casa Alcestre previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento.
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.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### **DEBERES DE HOTEL CASA ALCESTRE EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

El Hotel Casa Alcestre tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 el Hotel Casa Alcestre se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
4. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
5. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
6. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
7. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
8. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
9. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.





### Políticas de Procedimientos, consultas y Reclamaciones

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

Asimismo, el titular tiene derecho a solicitar su rectificación en caso de ser inexactos o incompletos y a cancelarlos cuando no estén siendo utilizados conforme a finalidades y términos legales o contractuales o según las finalidades y términos contemplados en esta Política de Privacidad.

El Hotel Casa Alcestre garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o de su representante o apoderado lo solicite según lo previsto en la Ley 1581 de 2012.

Los clientes y usuarios pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales enviando su solicitud al correo electrónico: [mercadeo@alcestre.com](mailto:mercadeo@alcestre.com) y a través de los teléfonos 3182405751, de conformidad con esta Política de Privacidad.

Debe incluir en la solicitud los siguientes datos: · Nombres y apellidos. · Tipo de documento. · Número de documento. · Teléfono. · Correo electrónico. · País. · Asunto.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, 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 contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

**a.** El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que al efecto disponen El Hotel Casa Alcestre.

**b.** Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas.

**c.** Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.







d. Si por alguna circunstancia el Hotel recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene Hotel Casa Alcestre una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al Hotel Casa Alcestre la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse. · Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión de datos debe presentarse a través de los medios habilitados por el Hotel Casa Alcestre, según lo indicado en el aviso de privacidad. La solicitud deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

### **Política de actualización de Datos**

El Hotel Casa Alcestre tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente: 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 Hotel Casa Alcestre tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.





El Hotel Casa Alcestre utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que el Hotel Casa Alcestre implemente una nueva herramienta para facilitar el ejercicio de los derechos de los titulares de la información, o realice modificaciones a las existentes, lo informará a través de su página web.

El titular tiene el derecho, en todo momento, de solicitar al Hotel Casa Alcestre la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Esta eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por El Hotel Casa Alcestre es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. La solicitud de supresión de la información no procederá cuando 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.

### **Modificaciones de las políticas de privacidad**

El Hotel Casa Alcestre se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a estas Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

**Vigencia del tratamiento de la información y datos personales.** La información suministrada por los clientes y usuarios permanecerá almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

