



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, **HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.**, creada bajo las leyes colombianas, con domicilio en Cali (Valle), en adelante la **COMPAÑIA**, pone a disposición de los empleados, clientes, proveedores, contratistas, subcontratistas y cualquier otra persona natural o jurídica que tenga contacto con LA COMPAÑIA en adelante los **USUARIOS**, la presente Política de Tratamiento de Datos personales. La presente Política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales la COMPAÑIA efectúa la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y les dará tratamiento a los datos de carácter personal contenidas en la base de datos de la COMPAÑIA ya sean digitales o físicas, las cuales serán inscritas en el Registro Nacional de Base de datos. La compañía garantiza los derechos de privacidad, la intimidad, la honra y el buen nombre, en el tratamiento de los datos personales que recolecte, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida y seguridad. La política de protección de datos de la COMPAÑIA se divulgará entre todos sus empleados, se velará por la apropiación de la misma y se actualizará de acuerdo con cambios organizacionales, disposiciones legales u otros aspectos que puedan afectar lo aquí descrito.

1. IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DE LA SOCIEDAD: HOTEL PLAZA VERSALLES S.A., entidad sometida a la inspección y vigilancia de la Superintendencia de Sociedades; con el fin de prestar los servicios relacionados en su objeto social, por medio del presente documento, desarrolla la política para el tratamiento de datos personales que será adoptada por la misma, así como la manera y las características del tratamiento que se le debe dar a los datos.

DIRECION:

Dirección del domicilio principal: AV 5 # 17 NORTE - 59
Municipio: Cali - Valle
Correo electrónico: cartera.plazaversalles@gmail.com
Teléfonos comerciales del responsable: 602 3865080 - 602 6662727
Página web: www.hotelplazaversalles.com

2. MARCO LEGAL

Constitución Política, artículo 15.
Ley 1266 de 2008
Ley 1581 de 2012
Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010
Decreto 090 del 18 de enero de 2018

3. GENERALIDADES

Mediante la ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y Decreto 090 del 18 de enero de 2018, se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales. Por medio de dicha



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

regulación se desarrolla el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

4. OBJETIVO

- Cumplir el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, según se establece en el Art.15 de la Constitución Política de Colombia.
- Definir al interior de **HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.**, una serie de políticas, prácticas y procedimiento que den cumplimiento efectivo a las exigencias y disposiciones legales establecidas en el sistema jurídico colombiano en relación con la protección de datos de carácter personal.

5. ALCANCE

- Todos los funcionarios de HOTEL PLAZA VERSALLES S.A., deben observar y acatar el cumplimiento de la presente política.
- Las áreas que tienen mayor interacción con la administración y/o manejo de datos personales, deben observar con mayor rigor el cumplimiento y aplicación a la Ley, asegurar el cumplimiento de la misma y de cualquier norma o disposición que la complementa adicione o modifique.
- De igual manera, la presente política tendrá plena aplicación frente a las personas naturales o jurídicas (incluidos proveedores y contratistas) con las que la COMPAÑIA tenga un vínculo contractual y que tengan o pudieran tener acceso a datos personales de los cuales la COMPAÑIA es Responsable, siempre que la divulgación de datos personales sea necesaria para el cumplimiento de dichas obligaciones contractuales.
- Todas las disposiciones que la regulación colombiana establezca en relación con el manejo de información, bases de datos y habeas data se entenderán incorporadas a la presente política.

6. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de HOTEL PLAZA VERSALLES S.A, y que contengan información personal, que hayan sido conocidas por la COMPAÑIA en virtud de las relaciones comerciales que sostenga con sus clientes, colaboradores y las demás entidades que forman parte del grupo empresarial al cual pertenece.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

Asimismo, estas políticas serán aplicables cuando el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, se encuentren o no físicamente en Colombia, realice dicho tratamiento en el marco de un acuerdo firmado con la COMPAÑÍA.

7. DEFINICIONES.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero)
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; este puede ser: Dato personal sensible: Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).
- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- **Dato personal privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- **Dato personal semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Dentro de dicha categoría es posible encontrar el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social, entre otros.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

- **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.
- **Ley de Protección de datos:** es la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.
- **Habeas Data:** De conformidad con lo dispuesto en la ley 1266 de 2008, es el Derecho Constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales.
- **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.
- **Terceros:** Cualquier persona natural o jurídica distinta de LA COMPAÑIA, sus proveedores, clientes y contrapartes. Asimismo, para efectos de la presente política, se entenderá como tercero cualquier persona natural o jurídica que no se encuentre facultada bajo un vínculo contractual, para conocer información confidencial y/o datos personales contenidos en las bases de datos de la Compañía.
- **Titular del dato:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

8. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

HOTEL PLAZA VERSALLES S.A. dará estricto cumplimiento a los principios rectores que se exponen en el Artículo 4 del Título II de la ley 1581 del 2012, establecidos para la protección de datos personales, los que se aplicarán de manera integral y que a continuación se citan:

- 8.1 Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

- 8.2 Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- 8.3 Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- 8.4 Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le correspondan.
- 8.5 Principio de acceso restringido:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.
- 8.6 Principio de circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados según las disposiciones de ley.
- 8.7 Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 8.8 Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a guardar reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por ley.
- 8.9 Principio de legalidad:** El tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en las disposiciones contenidas en la ley que la desarrollen.

9 RECOLECCION DE DATOS

- Dependiendo de la relación que el titular tenga con la COMPAÑIA y para cumplir su objeto social, ha recaudado, recauda y seguirá recaudando siempre y cuando medie consentimiento del titular, la siguiente información personal:



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

- Datos Generales tales como: nombre, apellido, fecha de nacimiento, número y tipo de identificación, edad, estado civil, dirección, teléfono fijo, teléfono móvil, género, correo electrónico, estudios realizados, profesión, ocupación, cargo, datos y documentos de los incidentes o siniestros.
- Datos particulares según el tipo de vinculación con la COMPAÑÍA: hoja de vida, información laboral, información académica, nacionalidad y todos los demás datos relacionados con la calidad de empleados, proveedores, según aplique.
- Datos sensibles: datos biométricos, registros fotográficos, registros de cámaras de video y audio. El titular de los datos acepta expresamente que la Compañía almacene, procese y utilice esta información personal, de forma parcial o total, para los fines expresados en la ley y en la presente política.
- Tratamiento de Datos sensibles: la compañía no recolectara, incorporara, almacenara, procesara datos sensibles de las personas, a menos que exista una autorización previa del titular de la información. Solo se solicitará la autorización mencionada cuando sea necesaria y proporcional para la ejecución de la relación con el titular, siempre y cuando la Ley exija permita acceder a información sensible de este. La autorización para el tratamiento de los datos sensibles se solicitará previa a la incorporación de los mismos y en esta se señalará la finalidad para la cual se incorporan. No podrá realizarse tratamiento de datos sensibles para fines distintos de los autorizados por el titular. El acceso, circulación y tratamiento de los datos sensibles será restringido y se limitará a lo expresamente autorizado por el titular y a lo estipulado en la Ley

10 TRATAMIENTO AL QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DEL MISMO.

HOTEL PLAZA VERSALLES S.A., velará porque los datos personales sean tratados de manera adecuada, ajustada a la ley y de conformidad con las siguientes finalidades:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post contractual en relación con cualquiera de los productos o servicios ofrecidos o requeridos, o respecto de cualquier negociación que se tenga o inicie con LA COMPAÑÍA.
- Cumplir con el objeto social como la prestación de servicios hoteleros y de eventos varios, es decir, Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes con el fin de cumplir los contratos de servicios celebrados, así como utilizar los Datos Personales para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
- El control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida para el SARLAFT.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de todo tipo de riesgo al que se encuentre expuesta la COMPAÑÍA, y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

- Verificar el cumplimiento de requerimientos regulatorios, posibles conflictos de interés, viabilidad financiera, jurídica y comercial devengada de las relaciones comerciales con sus clientes y proveedores.
- El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos.
- Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera, para realizar labores relacionadas al objeto social y/o por delegación.
- Suministrar a las asociaciones gremiales y gubernamentales la información estadística que se genere con el procesamiento de datos personales, necesaria para la realización de estudios y en general, la administración de sistemas de información del sector correspondiente.
- Crear bases de datos para los fines descritos en la presente política.
- El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

11 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir los datos personales a través del correo electrónico cartera.plazaversalles@gmail.com o administracion@hotelplazaversalles-cali.com o la línea 602 3865080, incluyendo empleados. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la COMPAÑIA, salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento de los datos que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por LA COMPAÑIA previa solicitud efectuada a través de los canales arriba mencionados, respecto del uso que ésta les ha dado a sus datos personales.
- Dar trámite a las quejas por infracciones a la ley que regula el tratamiento de datos personales, sus decretos reglamentarios y la presente política.
- Que se acepte la revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el tratamiento por parte de la COMPAÑIA, ha incurrido en conductas contrarias a la ley que regula el tratamiento de datos personales o la Constitución;



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

- Acceder en forma gratuita, a través de los canales arriba mencionados a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento y se encuentren en las bases de datos de la compañía.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos, conforme a la ley. Los causahabientes quienes deberán acreditar el parentesco adjuntando documento que soporte dicho parentesco y copia de su documento de identidad.
- HOTEL PLAZA VERSALLES S.A., a través del enlace en su página institucional, “Aviso de Privacidad de Datos” informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

12 TIPOS DE BASES DE DATOS EN HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

12.1 Base de datos de clientes

Tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el titular con HOTEL PLAZA VERSALLES S.A., así como cumplir con los requerimientos legales en desarrollo de la relación comercial y toda la información pertinente dentro del desarrollo de los productos y servicios ofrecidos por HOTEL PLAZA VERSALLES S.A. Ésta también tiene como finalidad tener un contacto con potenciales clientes con el fin de presentarle los productos y servicios ofrecidos por la compañía.

12.2 Base de datos de Proveedores.

La base de datos de Proveedores tiene como objeto contar con información actualizada y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o quisieran tenerla.

12.3 Base de datos de Empleados.

La base de datos de empleados, busca tener actualizada la información de los empleados de la compañía. Dicha información permite que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada y logra una mejor comunicación entre la compañía y sus colaboradores.

12.4 Base de datos de Contratistas



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

La base de datos de contratistas, busca tener actualizada la información de los prestadores de servicios de la compañía. Dicha información permite que la relación contractual se desarrolle de manera adecuada y logra una mejor comunicación entre la compañía y sus colaboradores.

13 DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

Se define como RESPONSABLE a la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Son sus deberes:

- Garantizar a través de los canales establecidos, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de datos personales.
- Informar acerca de la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Esta comunicación se hará a través de la autorización que suscriba el cliente o el Aviso de Privacidad de Datos.
- Atender las solicitudes del titular sobre el uso dado a sus datos personales y dar trámite a las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.
- Dar trámite a las solicitudes de actualización, rectificación de datos personales cuando sea procedente.
- Contar con las medidas de seguridad para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado de datos personales, los cuales deben quedar de manifiesto en los manuales y demás documentos internos.
- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la presente política.
- Garantizar que la información suministrada al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se hayan vulnerado los mecanismos de seguridad y existan riesgos en la administración de los datos personales de los titulares.
- Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular una vez presentado el reclamo y mientras su resolución se encuentre en trámite.

14 EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TÍTULAR DE LOS DATOS PERSONALES



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

La autorización del titular de la información no será necesaria en los siguientes casos:

- 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. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

15. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

15.1 Consultas

Los Titulares de la información podrán realizar sus consultas de las siguientes formas:

- Solicitudes presentadas a través de documento escrito o vía correo electrónico, serán tramitadas y las respuestas sólo serán remitidas a la dirección electrónica autorizada por el cliente.
- Solicitudes presentadas telefónicamente a Servicio al Cliente serán tramitadas, luego del resultado positivo en la validación de identidad a través de un cuestionario.
- Para el caso de causahabientes, se solicitará carta autenticada en la que los beneficiarios de ley den autorización a la persona a realizar consultas sobre los productos de un cliente fallecido, copia de la cédula del autorizado a solicitar información, copia del acta de defunción, documento que soporte el parentesco, en caso se trate de hijos o esposas. Finalmente, la información se remite a la dirección autorizada en la carta.
- Una vez que HOTEL PLAZA VERSALLES S.A., reciba la solicitud de información por cualquiera de los medios anteriormente señalados, procederá a revisar la información individual que corresponda al nombre del Titular y en caso exista algún aspecto que deba ser aclarado antes de dar respuesta a la consulta, ésta situación se informará dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.
- Si no existen aspectos que deban ser aclarados y que impidan proporcionar respuesta a la consulta, se procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.
- En el evento que necesite de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

15.2 Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por HOTEL PLAZA VERSALLES S.A., debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de la entidad o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo en los siguientes términos:

- El reclamo se formulará con la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (05) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso que HOTEL PLAZA VERSALLES S.A., no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de tres (3) días hábiles e informará de la situación al Interesado.
- HOTEL PLAZA VERSALLES S.A., utilizará las direcciones electrónicas cartera.plazaversalles@gmail.com o administracion@hotelplazaversalles-cali.com para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente. Si no se conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de tres (3) días hábiles.
- El término máximo para responder el reclamo es de quince (15) días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

16. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El decreto 1377 de 2013 establece lo siguiente:

- El artículo 13 de la citada norma establece que: “Los responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el Tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas”.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES DE HOTEL PLAZA VERSALLES S.A.

- El numeral 4 del citado artículo ordena que en las políticas se debe incluir, por lo menos, esta información: “Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos...); El artículo 23 ordena a todo Responsable o Encargado “designar una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el presente Decreto”;
- El artículo 27 establece lo siguiente: “las políticas deberán garantizar: 1. La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012 y este Decreto”
- Por lo anterior, en HOTEL PLAZA VERSALLES S.A. el área de Servicio al Cliente será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá una comunicación directa con el responsable del área de Gerencia, y cualquier otra área requerida con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente atendidos y que los deberes que estipula la ley se cumplan.

17. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

Esta Política rige a partir del 02 de mayo de 2025. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

GUSTAVO ADOLFO CAMBINDO MEZU
Representante legal

HASTA AQUÍ LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.