

## **POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **1. Objetivo – Responsable del tratamiento de la información.**

El presente documento tiene como establecer las políticas de tratamiento de la información de los datos personales de todos los clientes, empleados, proveedores y aliados comerciales del hotel **CARTAGENA PLAZA DE LA ADUANA S.A.S. / SOPHIA HOTEL**, como responsable de la información EL RESPONSABLE, domiciliado en la **CII 32 No 4-45 Plaza de la Aduana**, Centro Histórico en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, con correo electrónico [protecciondedatossophia@oxohotel.com](mailto:protecciondedatossophia@oxohotel.com) y número telefónico **(575) 6517007**, en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de habeas data y protección de datos personales en la república de Colombia.

### **2. Alcance**

Esta política aplica a todas las Bases de datos y datos personales en ellas contenidos, respecto de cuyo tratamiento EL RESPONSABLE resulte administrador dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y la demás normatividad que la adicione, modifique, complemente o reglamente.

La presente política únicamente resulta aplicable a EL RESPONSABLE de la información y de ninguna manera se hace extensiva a actividades de procesamiento de información personal que sean realizadas por terceros o que sean efectuadas a partir de sus instrucciones, tales como aerolíneas, compañías de alquiler de automóviles, agencias de viajes físicos o en línea o socios de marketing y otros prestadores de servicios.

### **3. Definiciones**

Para efectos de la presente política, los términos que se señalan a continuación tendrán los siguientes significados, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013:

- **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 el 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.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Ciertos datos personales hacen parte de los denominados “datos públicos”, dentro de los cuales se encuentran aquellos incluidos en el Registro Civil. EL RESPONSABLE en orden a dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, requiere del

tratamiento de numerosos datos personales, entre estos los de sus trabajadores, a los cuales le resulta aplicable las disposiciones prevista por la Ley 1581 de 2012, y su Decreto Reglamentario 1377 de 2012, y en consecuencia la presente política.

- 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.
- 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.
- 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.
- Titular: 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.

#### **4. Información personal que se recopila**

EL RESPONSABLE, a través de sus aliados comerciales, áreas de reserva, áreas de registro personal en el hotel, así como en diferentes actividades en las que el titular de los datos pueda participar, es posible que recopile información de carácter personal, que incluye información relacionada con su reservación y estadía; las características personales; la nacionalidad; el número y copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte y su fecha y el lugar de emisión; antecedentes de viaje; la información de pago, tal como el número de la tarjeta de crédito, y otros aspectos de la facturación;

Igualmente, podrá recopilar datos en relación con solicitudes especiales y preferencias; encuestas de satisfacción de los servicios prestados; la afiliación a programas de viajero frecuente o socio de viaje y otro tipo de información que el titular considere apropiado aportarle.

Así mismo, se podrá recopilar datos similares con respecto a acompañantes de viaje y otras personas que ingresen al hotel en cualquier momento durante la estadía del titular de los datos.

En adición a lo anterior el responsable con el fin de garantizar la seguridad de las personas que se encuentran dentro de sus instalaciones podrá mantener un circuito cerrado de televisión que puede captar o registrar imágenes de empleados, huéspedes y visitantes en áreas públicas y otras seguridades como sistemas de identificación biométricos.

En caso de eventos y actividades ofrecidas por EL RESPONSABLE, éste podrá recopilar las especificaciones de los mismos y sus asistentes, incluyendo datos de contacto, ubicación, actividades en las que participan, fotografías, videos y audios.

Por otra parte, EL RESPONSABLE puede recopilar información de sus empleados y proveedores incluidos datos de contacto y otra información necesaria para el adecuado desarrollo de las relaciones contractuales sostenidas con cada uno de ellos. En particular, respecto de la información sensible que se llegue a recopilar de los funcionarios será aplicable lo que se establece sobre ese particular al tratarse este aspecto dentro de la presente política de privacidad.

## **5. Tratamiento de la Información Personal**

Los datos personales que EL RESPONSABLE recolecte, almacene y de cualquier otra forma trate, serán administrados por el personal de EL RESPONSABLE serán confidenciales y solo serán utilizados de acuerdo con los lineamientos trazados por la Constitución y la Ley que rige sus actividades, así como de acuerdo con lo que se establece en los siguientes aspectos de tratamiento de la información personal:

- 5.1. Tratamiento de la información personal en la actividad de administración de servicios: EL RESPONSABLE podrá utilizar la información personal con el fin de ofrecer un servicios adecuados a las necesidades e intereses de los titulares de la información de acuerdo con su portafolio de servicios, lo anterior dentro del marco contextual de la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias. La información recogida permitirá al responsable enriquecer sus servicios para garantizar que los mismos se ajusten a sus requerimientos.
- 5.2. Tratamiento de la información personal en la actividad comercial y de mercadeo: EL RESPONSABLE podrá utilizar la información personal del titular para proporcionarle u ofrecerle boletines informativos, promociones y ofertas especiales, así como para compartirle otros mensajes de mercadeo tales como encuestas, sorteos y concursos. Las comunicaciones pueden realizarse a través de correo electrónico, correo físico, anuncios en línea, llamadas telefónicas, mensajes de texto (incluso SMS y MMS), y otros medios.
- 5.3. Tratamiento de la información personal en las actividades de recursos humanos. EL RESPONSABLE para sus actividades de selección de personal y bienestar social de sus funcionarios recolecta y almacena datos personales de los mismos, información que es recibida directamente de los titulares de la información y que es tratada conforme a la presente política y dentro del marco contextual de la ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas por el titular de la información.
- 5.4. Tratamiento de la información personal en las actividades de atención al cliente. Para el proceso de servicio al cliente y atención de peticiones, quejas y reclamos EL RESPONSABLE recolecta y almacena información personal de sus clientes y terceros en general con el fin de dar respuesta adecuada a sus inquietudes, realizar estadísticas y mantener registros históricos. Tal información es tratada conforme a

la presente política y dentro del marco contextual de ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias. Los términos para la contestación de los derechos de petición relacionadas con los derechos establecidos en la ley para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, serán los previstos en los artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2012 como se consagra en la presente política.

5.5. Tratamiento de Datos Sensibles: EL RESPONSABLE podrá realizar el tratamiento de datos de este tipo única y exclusivamente cuando medie autorización previa y expresa de su Titular.

Para el tratamiento de datos sensibles deberá: a) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento. b) Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso. c) No podrá condicionar ninguna actividad al suministro de datos personales sensibles a menos que resulten absolutamente necesarios para la actividad correspondiente.

5.6. Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes. Dada la actividad desarrollada por EL RESPONSABLE resulta habitual el tratamiento de este tipo de datos dentro de su operación cotidiana.

El tratamiento de este tipo de datos por EL RESPONSABLE se hace siempre y cuando medie autorización expresa por parte de su representante legal del menor, asegurando el respeto de sus derechos fundamentales y respondiendo por su interés superior.

## **6. Información de Terceros.**

La información recibida por EL RESPONSABLE a través de fuentes como aliados comerciales y terceros en general será recolectada teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012 y demás normas que reglamentan esta materia. Así mismo, el uso dado a esta información estará dentro de las finalidades autorizadas por sus titulares y la actividad propia de EL RESPONSABLE.

Si tercero proporciona al responsable o sus proveedores de servicios, información personal relativa a otras personas (por ejemplo, si realiza una reserva para otra persona), ese tercero declara que tiene la autoridad de hacerlo y permite utilizar la información de conformidad con esta Política de Privacidad.

Por otra parte, la página de internet, mensajes o documentos de EL RESPONSABLE puede contener información o enlaces a sitios de terceros. En tal caso EL RESPONSABLE no será garante por la recopilación, el uso, el mantenimiento, la distribución ni la divulgación de datos e información por parte de dichos terceros. Si el titular proporciona información en sitios de terceros y utiliza dichos sitios, se aplicarán la política de privacidad y los términos de uso de dichos sitios.

## **7. Finalidades del Tratamiento de la Información.**

En cada caso de recolección de datos por parte de EL RESPONSABLE, las finalidades para el tratamiento específico serán informadas al titular de la información de forma previa al

otorgamiento de su autorización. Sin embargo, todas las finalidades estarán enmarcadas dentro de las siguientes:

- Proporcionar los servicios solicitados, incluyendo reservas, confirmaciones, servicios alimenticios, recreativos, de bienestar, organización de reuniones y eventos;
- Actividades de mercadeo y publicidad incluyendo ofertas promocionales, encuestas periódicas de satisfacción del cliente, de investigación de mercado, actividades de prospección comercial y creación de perfiles de clientes;
- Envío de información acerca de los productos, servicios, promociones, eventos, premios, alianzas y ofertas, de EL RESPONSABLE, la cadena de hoteles a la que pertenece u otros hoteles miembros de la misma a través de cualquier medio de comunicación;
- Transferencia de información a socios comerciales como agencias de viaje, aerolíneas, compañías de alquiler de vehículos y operadores turísticos con el fin de brindar al titular la posibilidad de obtener servicios de su propio portafolio, así como para el otorgamiento de descuentos, créditos u otras facilidades y la realización de actividades comerciales de sus productos y servicios a través de diferentes medios de comunicación;
- Realización de todas las actividades relativas al manejo de la relación contractual con funcionarios, colaboradores o contratistas que EL RESPONSABLE pueda tener con los titulares de datos personales;
- Actividades relativas a la selección de personal, estudio de hojas de vida, verificación de datos suministrados por el candidato, aplicación de pruebas sicotécnicas y de conocimiento;
- Actividades laborales y de bienestar social con los colaboradores;
- Atención y trámite a peticiones, quejas, consultas y reclamos formuladas por clientes actuales o potenciales;
- Actividades como la gestión contable y financiera en cuanto a los proveedores titulares de información,

En ningún caso EL RESPONSABLE enajenará o entregará ésta información a un tercero, diferente a:

- Operadores hoteleros a quienes se haya delegado la administración del hotel;
- La cadena hotelera a la que pertenece la marca de EL RESPONSABLE y otros hoteles miembros de la misma;
- Socios comerciales;
- Prestadores de servicios hoteleros o en convenio con el hotel.

Es de anotar que la información no será compartida con estos terceros a menos que resulte necesario para el adecuado cumplimiento de las finalidades enunciadas, esto con fundamento en contratos o acuerdos de transmisión o transferencia de los datos, en los casos que sea necesario, ya sea dentro del territorio nacional o el exterior, no obstante que pueda suceder que las leyes de protección de datos de estos países puedan ser distintas de aquellas vigentes en la República de Colombia, caso en el cual se tomarán las medidas

necesarias para asegurar que la información personal se maneje según se describe en esta Política de Privacidad. EL RESPONSABLE podrá realizar análisis estadísticos, históricos y de mercadeo, con base a los datos personales tratados, en tal caso podrá entregar los resultados a terceros, pero al hacerlo, no suministrará información personal sin la autorización de los titulares de datos personales.

## **8. Obligaciones del responsable del tratamiento.**

EL RESPONSABLE como administrador de la información deberá cumplir con las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;
- 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.

- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **9. Derechos del titular.**

El titular de los datos personales, tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EL RESPONSABLE. 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 EL RESPONSABLE salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;
- Ser informado por EL RESPONSABLE, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley de protección de datos personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento de la información EL RESPONSABLE ha incurrido en conductas contrarias a ley y a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento al menos una vez al mes;

## **10. Autorizaciones y consentimiento.**

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de EL RESPONSABLE, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

- 10.1. Medios para otorgar la autorización. El titular podrá otorgar la autorización para el tratamiento de sus datos personales a EL RESPONSABLE ya sea en su página de internet o a través de sus aplicaciones, mediante comunicaciones escritas o verbales, al momento de realizar el registro. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, grabaciones de voz, Internet, Sitios Web, buzón de sugerencias, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, u otro mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.
- 10.2. Prueba de la autorización. EL RESPONSABLE utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos

idóneos de conservación de la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

## **11. Atención de peticiones, consultas y reclamos.**

EL RESPONSABLE a través del área de **Recepción** atenderá todas las peticiones, consultas, quejas y/o reclamos del titular de la información, relacionadas con los derechos establecidos en la ley para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales. De conformidad con el artículo 14 de la ley 1581 de 2012 las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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.

De conformidad con el artículo 15 de la ley 1581 los reclamos se contestarán de la siguiente forma:

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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, 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. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) 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 de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, 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 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

## **12. Procedimiento para el ejercicio de los derechos.**

Los titulares podrán realizar peticiones, consultas y/o reclamos respecto sus datos personales tratados por EL RESPONSABLE a través de los siguientes mecanismos:

- Envío de correo electrónico **protecciondedatossofia@oxohotel.com**
- Comunicación telefónica al teléfono **(575) 6517007**
- Directamente en las oficinas de EL RESPONSABLE ubicadas en la **CII 32 No 4-45 Plaza de la Aduana, Centro Histórico Cartagena de Indias**

## **13. Normatividad vigente**

Esta Política de Tratamiento de la Información, se rige bajo lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, el decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen.

## **14. Vigencia.**

La presente política entra en vigencia a partir del mes de **agosto** de 2016. Los datos personales tratados por EL RESPONSABLE permanecerán en su base de datos hasta que los mismos cumplan con la finalidad para los cuales fueron recolectados.

EL RESPONSABLE se reserva la facultad de revisar y/o modificar en cualquier momento esta Política de Tratamiento de la Información. EL RESPONSABLE publicará en su sitio web cualquier cambio en esta Política. Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, se comunicará este hecho a los titulares de la información en los establecimientos de comercio de la sociedad, y se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva Política.