

POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES ECO HOTEL EL OCASO S.A.S.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los usuarios de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de nuestras actividades comerciales.

1. IDENTIFICACIÓN:

- Razón Social: ECOHOTEL EL OCASO S.A.S.
- NIT: 900.561.067-4
- RNT: 32346
- Domicilio: FINCA EL OCASO- VALLE DE SAN JOSÉ- SANTANDER
- Correo electrónico: Info@ecohotelocaso.com.co
- Teléfono: +57 (7) 7268616 – 3006205251- 3017502609

2. OBJETO:

El presente documento tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data de sus huéspedes, visitantes, clientes, usuarios, empleados 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.

3. DEFINICIONES:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de 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.
- **Dato Público:** Calificado como tal en la ley. Dato que no es semiprivado, privado o sensible (Ej. datos relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio, su calidad de comerciante o servidor público y aquellos que pueden obtenerse sin reserva alguna).
- **Dato semiprivado:** Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento interesa al titular y a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general (Ej. datos financieros y crediticios).
- **Dato privado:** Dato que solo es relevante para su titular (Ej. fotografías, videos, datos relacionados con su estilo de vida.)

- **Dato sensible:** Protección reforzada.
- **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.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual será aplicable a los datos personales registrados y por registrar en las diferentes bases de datos manejadas por ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., esto es, a las bases de datos de nuestros huéspedes, visitantes, clientes, colaboradores y proveedores, que nos suministren sus datos para fines comerciales.

La información que recolecta ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., 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.
- Copia documento de identidad (para expedición del seguro Hotelero).
- Estado civil y/o parentesco en relación con personas menores de edad o discapacitados solicitantes de nuestros servicios.
- Teléfonos fijos y celulares de contacto (personal y/o laboral).
- Direcciones postales y electrónicas (personales y/o laborales).
- Profesión u oficio.
- Procedencia y destino.
- Motivo de su viaje.
- Información de tarjeta(s) de débito o crédito (número, entidad bancaria, fecha de vencimiento).
- Datos personales del tarjetahabiente (nombres y apellidos, tipo y número de identificación).
- Estado de Salud (información solicitada antes de realizar deportes extremos o cabalgatas).

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

5. INFORMACIÓN DE NIÑOS Y ADOLESCENTES MENORES DE EDAD.

ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., 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.

6. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS

La información recolectada por ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., es utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación 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, compañías aseguradoras, y/o entidades de cualquier tipo de servicios adicionales con las que el hotel previamente haya realizado convenios para procurar un mejor servicio, para fines administrativos internos y/o comerciales tales como: investigación de mercados, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento o reconocimiento de beneficios propios de nuestros programas de lealtad.

Al aceptar esta Política de Privacidad y Tratamiento de datos personales, nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios, colaboradores y proveedores en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., realice 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. Lo anterior, sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en este documento y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios de cada una de nuestras unidades de negocio. Advertimos que en estas actividades pueden estar involucrados terceros proveedores (tales como proveedores de sistemas de reservas, agencias de viajes, entidades bancarias, aseguradoras y de servicios de salud).

Adicionalmente, nuestros viajeros, clientes y usuarios, en su calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar esta política de privacidad, nos autorizan para:

- 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.
- Utilizar la información recibida de ellos, para remitirla a las empresas de servicios adicionales que se hayan contratado para procurar una mejor atención a alguno de los huéspedes.

- Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información.
- Utilizar la información recibida de ellos, para remitirla a las empresas aseguradoras cuando requieran información necesaria para efectuar el proceso de reclamación para el reconocimiento y pago de perjuicios a alguno de los huéspedes.
- Desarrollar procesos de selección y contratación de la empresa.
- Mantener contacto para informarle acerca de eventos, servicios, promociones, programas, concursos, campañas, programas de fidelización, logística de envíos de premios y contenidos relacionados con las actividades que desarrolla para sus diferentes públicos, con el fin de mantener un vínculo cercano y confiable con cada uno.
- Fines administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas.
- Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.

7. AUTORIZACIÓN.

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

8. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.

La autorización del titular de la información constará en cada uno de los mecanismos de recolección de datos de ECOHOTEL EL OCASO S.A.S.

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.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.

Todo proceso que conlleve el tratamiento por parte de cualquier área de la empresa, de datos personales tanto de usuarios, proveedores, empleados y en general cualquier tercero con el cual ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., sostenga relaciones comerciales y laborales deberá tener en cuenta, los derechos que le asisten a ese titular de los datos, los cuáles se enuncian a continuación:

- a) Conocer, actualizar, rectificar y consultar sus datos personales en cualquier momento frente a ECOHOTEL EL OCASO S.A.S. 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.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para tal efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.
- c) Ser informado por ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que se le ha dado a los mismos.
- d) Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, para hacer valer su derecho al Habeas Data frente a la compañía.
- e) 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 el Responsable ha incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, para la cual la compañía se encarga de conservar y archivar de forma segura y confiable los formatos de autorización de cada uno de los titulares de datos personales debidamente otorgadas.

10. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Si requiere solicitar que ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., lo retire de sus bases de datos, lo debe manifestar de manera directa, expresa, inequívoca y por escrito, al correo electrónico: Info@ecohotelocaso.com.co. De no manifestar su interés de retirarse de las bases de datos, se habilitará a ECOHOTEL EL OCASO S.A.S. a continuar el tratamiento de los mismos, acorde con lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de ECOHOTEL EL OCASO S.A.S. para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas al correo ya indicado. Todas y cada una de las consultas o quejas deberán ser puestas en un texto electrónico o en una comunicación física, es decir, se excluye la posibilidad de formular una consulta o queja de manera verbal o telefónica. Una vez recibida por ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., la consulta o queja, será radicada en la fecha, día y hora de su recepción y se le aplicarán los términos de respuesta y los procedimientos consignados por la Ley 1581 de 2012.

11. DERECHO DE ACCESO

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.

Así mismo, 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.

ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., 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: Info@ecohotelocaso.com.co o, a través de un documento escrito dirigido a la Finca el Ocaso- Valle de San José/ Santander de conformidad con esta Política de Privacidad. Debe incluir en la solicitud los siguientes datos: Nombres, apellidos, Tipo de documento, Número de documento, Teléfono, Correo electrónico, Ciudad- País y Asunto.

12. RESPUESTA A CONSULTAS.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de quince (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 quince 15 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 diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

13. RECLAMOS.

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:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., 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.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., 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.
3. 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.

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., ha adoptado 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.

No obstante lo anterior, el cliente asume los riesgos que se derivan de entregar esta información en un medio como internet, el cual está sometido a diversas variables – ataques de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, entre otras. ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., hará su mejor esfuerzo tecnológico para garantizar la seguridad de la información personal de todos sus clientes y/o usuarios, empleando razonables y actuales métodos de seguridad para impedir el acceso no autorizado, para mantener la exactitud de los datos y garantizar la correcta utilización de la información.

15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE RECURSO HUMANO.

- ✓ TRATAMIENTO DE DATOS ANTES DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.

Recurso Humano informará, de manera anticipada, a las personas interesadas en participar en un proceso de selección, la política de tratamiento de los datos personales que suministre, una vez agote el proceso de selección, informará el resultado negativo y entregará a las personas no seleccionadas los datos personales suministrados,

salvo que los titulares de los datos por escrito autoricen la destrucción de los mismos, cuando el titular del dato no sea seleccionado.

La información obtenida por ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., respecto de quienes no fueron seleccionados, será eliminada de su sistema de información, dando así cumplimiento al principio de finalidad.

✓ **TRATAMIENTO DE DATOS DURANTE LA RELACIÓN CONTRACTUAL.**

ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., almacenará los datos personales e información personal obtenida del proceso de selección de los empleados en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos. Esta carpeta física o digital solo será accedida y tratada por el Área de Recurso Humano y la Gerencia; con la finalidad de administrar la relación contractual y todo lo que de ella se desprende.

El uso diferente de los datos e información personal de los empleados solo procederá por orden de autoridad competente, siempre que en ella radique tal facultad. Para el caso de entidades externas el trabajador deberá solicitar la expedición de la certificación laboral antes de aportar información alguna.

✓ **TRATAMIENTO DE DATOS DESPUÉS DE TERMINADA LA RELACIÓN CONTRACTUAL.**

Terminada la relación laboral, cualquiera que fuese la causa ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., procederá a almacenar los datos personales obtenidos del proceso de selección y documentación generada en el desarrollo de la relación laboral, en un archivo central. Las certificaciones laborales deberán ser solicitadas al área de Recurso Humano.

16. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES.

ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., solo recabará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar. Cuando se le exija a ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., por naturaleza jurídica la divulgación de datos del proveedor, ésta se efectuará con las previsiones que den cumplimiento con lo dispuesto en la regulación creada para tal fin.

17. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

ECOHOTEL EL OCASO S.A.S., se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.