

Entidad Responsable del Tratamiento de Datos Personales:

HOTEL ACQUA MEDELLIN  
NIT. 900196919-9

Domicilio: Medellín  
Dirección: Carrera 35 # 7 – 47.  
Teléfono: +604 4480482 - 3106736644  
Correo electrónico: recepcion@hotelbeli.com

### **1. Objeto**

Garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos que HOTEL ACQUA MEDELLIN, hayan recopilado para las finalidades previstas en la autorización respectiva.

### **2. Ámbito de aplicación**

El Manual de Políticas será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de Tratamiento por parte de HOTEL ACQUA MEDELLIN.

### **3. Alcance**

El presente Manual de Políticas aplica en todos los niveles de la Compañía y a todas las bases de datos personales que se encuentren en poder de HOTEL ACQUA MEDELLIN y los Encargados del Tratamiento de Datos Personales que obren en nombre de la Compañía.

### **4. Finalidad de la Base de Datos**

El recaudo de Datos Personales por parte de HOTEL ACQUA MEDELLIN, tendrá como finalidad la prestación y ofrecimiento de los servicios ofrecidos por parte del HOTEL ACQUA MEDELLÍN, a sus huéspedes, visitantes, clientes, o potenciales clientes.

De conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información HOTEL ACQUA MEDELLIN. realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso circulación y/o supresión.

Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en el presente Manual de Políticas.

De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello.

### **6. Derechos de Los Titulares de Datos Personales**

En el Tratamiento de Datos Personales por parte de HOTEL ACQUA MEDELLIN. se respetarán en todo momento los derechos de los titulares de Datos Personales que son:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos frente a HOTEL ACQUA MEDELLIN o Encargados del Tratamiento de datos. 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, o entregada por tenedor principal de la información o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley como lo son:
  - Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
  - Datos de naturaleza pública.
  - Casos de urgencia médica o sanitaria.
  - Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
  - Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas
- Ser informado por HOTEL ACQUA MEDELLIN, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a los datos.
- Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 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 Autoridad Competente haya determinado que en el Tratamiento HOTEL ACQUA MEDELLIN, han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
- Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **7. Área Responsable de la Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos.**

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de HOTEL ACQUA MEDELLIN para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

Servicio al cliente HOTEL ACQUA MEDELLIN

Dirección: CRA 35 # 7 – 47 POBLADO MEDELLIN

Teléfono: 604 6044480482 - 3106736644

Correo electrónico: [repcion@hotelbeli.com](mailto:repcion@hotelbeli.com)

El área antes mencionada será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todos los efectos previstos en la autorización otorgada en este Manual, de conformidad con el procedimiento que a continuación se establece.

## **8. Procedimiento para solicitar prueba de la autorización otorgada.**

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con HOTEL ACQUA MEDELLIN pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada de acuerdo con los siguientes procedimientos:

## **9. Procedimiento para solicitar prueba de la autorización otorgada.**

La solicitud se radicará en Servicio al Cliente a través de los datos de contacto aquí mencionados, indicando por lo menos, nombre completo del titular de la información y su número de identificación, lugar o dirección física o electrónica a la cual se le dará respuesta.

Recibida la solicitud se enviará copia de la autorización, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá.

## **10. Procedimiento para actualizar información.**

El titular de los Datos Personales que esté interesado en actualizar la información suministrada y bajo Tratamiento por parte de HOTEL ACQUA MEDELLIN, podrá enviar la información actualizada a través de alguno de los canales establecidos para tal fin como lo son el sitio web, correo electrónico del área encargada del Tratamiento de Datos Personales.

## **11. Procedimiento para rectificar y suprimir información y/o revocar autorizaciones.**

Cuando el titular de la información pretenda rectificar, suprimir y/o revocar autorizaciones para el Tratamiento de Datos Personales presentará una solicitud de acuerdo con lo siguiente:

- La solicitud debe ser dirigida a Servicio al cliente, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la misma, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de ésta 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.
- En caso de que quien reciba la solicitud 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 recibida la solicitud completa, 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 la solicitud sea decidida.
- El término máximo para atender la solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud.

## **12. Obligaciones HOTEL ACQUA MEDELLIN**

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- Solicitar y conservar 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 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 el presente Manual.
- 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, reclamos y solicitudes formulados en los términos señalados en la ley o en el presente Manual.
- Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas, reclamos y solicitudes.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la solicitud y no haya finalizado el trámite respectivo.
- 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.

### **13. Periodo de Vigencia de las Bases de Datos**

Las Bases de Datos de HOTEL ACQUA MEDELLIN. tendrán un periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento o en su defecto diez (10) años.

### **14. Fecha de vigencia**

Estas políticas de tratamiento de datos tienen vigencia desde el 19 de septiembre del 2024.

Fecha última actualización: 20/09/2024