


|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <p><b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE<br/>DATOS PERSONALES</b></p> <p><b>VILANCIZAR SAS</b></p> | Código ADM-PR-02                         |
|   |   | Versión 1                                |
|   |   | Fecha de<br>actualización:<br>01/20/2025 |

### **Artículo 1°. Objeto.**

El Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional de habeas data de sus huéspedes, visitantes, usuarios y proveedores 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.

De conformidad con lo anterior, y honrando su compromiso de apego a la ley, VILANCIZAR SAS cuenta con los medios tecnológicos idóneos para la guarda y confidencialidad de la información, y ha adoptado procedimientos internos que garantizan el compromiso de sus colaboradores en este sentido.

### **Artículo 2°. Ámbito de aplicación.**

Este manual será aplicable a los datos personales registrados en las bases de datos manejadas por VILANCIZAR SAS de sus huéspedes, visitantes y proveedores que suministren para fines comerciales.

### **Artículo 3°. Definiciones**

Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales;

b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento;

c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

d) **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;

e) **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;

f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento;

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

#### **Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales.**

##### **a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:**

El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad que se sujeta a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

##### **b) Principio de finalidad:**

El Tratamiento de datos y la finalidad de la información de las bases de datos de VILANCIZAR SAS, se encuentran fundamentados en la prestación del servicio, la relación contractual, los fines comerciales y/o publicitarios, VILANCIZAR SAS podrá transmitir la información a terceros, proveedores y autoridades, según lo establecido por la ley, sin afectar la integridad del cliente que proporciona libremente la información requerida por el hotel.

##### **c) Principio de libertad:**

El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en medios electrónicos 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 conforme a la Ley.

##### **d) 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.

**e) Principio de transparencia:**

En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de VILANCIZAR SAS o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**f) Principio de acceso y circulación restringida:**

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 legalmente.

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 conforme a la ley.

**g) Principio de seguridad:**

La información sujeta a tratamiento por VILANCIZAR SAS, 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.

**h) Principio de confidencialidad:**

VILANCIZAR SAS está obligada a garantizar la reserva de la información de datos personales, inclusive después de finalizada la relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

**Artículo 5°. Datos sensibles.**

Para los propósitos del cumplimiento de la presente ley, 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.

## **Artículo 6°. *Tratamiento de datos sensibles.***

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- b. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad.
- c. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d. El tratamiento se refiere a datos que son necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. El tratamiento tiene una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
- f. En el tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho tratamiento sea posible conforme a las excepciones citadas anteriormente contenidas en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento.

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.

**Artículo 7°. *Derechos de los niños, niñas y adolescentes.*** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

En el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, se deberán salvaguardar aquellos datos que sean de naturaleza pública y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

a) que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

b) que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

c) que se cuente con la autorización por parte del padre o acudiente del niño, niña o adolescente.

#### **Artículo 8°. *Derechos de los Titulares.***

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a VILANCIZAR SAS en su condición de responsable del tratamiento. 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 VILANCIZAR, salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;

c) Ser informado por VILANCIZAR SAS, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

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 VILANCIZAR SAS ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### **Artículo 9°. *Autorización del Titular.***

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

#### **Artículo 10. Casos en que no es necesaria la autorización.**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la ley.

#### **Artículo 11. Suministro de la información.**

La información solicitada por el Titular, será suministrada por VILANCIZAR SAS, podrá ser entregada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

#### **Artículo 12. Deber de informar al Titular.**

VILANCIZAR SAS, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c) Los derechos que le asisten como Titular;
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

VILANCIZAR SAS deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de ésta.

### **Artículo 13. *Personas a quienes se les puede suministrar la información.***

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley, podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

### **Artículo 14. *Consultas.***

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos del responsable, VILANCIZAR SAS suministrará al solicitante toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Los clientes y usuarios pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales enviando su solicitud al correo electrónico: [sandra.perez@ecostarhotel.com](mailto:sandra.perez@ecostarhotel.com), a través del teléfono 3186081161, página web [www.ecostarhotel.com](http://www.ecostarhotel.com) 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.

La consulta será atendida 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 su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Artículo 15. Reclamos.**

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, podrán presentar un reclamo ante VILANCIZAR SAS, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita, dirigida a VILANCIZAR SAS con domicilio en la Calle 60 No. 7 – 96 de la ciudad de Ibagué, teléfono 3186081161, o a través de correo electrónico a [sandra.pérez@ecostarhotel.com](mailto:sandra.pérez@ecostarhotel.com) 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 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.

**Artículo 16. Requisito de procedibilidad.**

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante VILANCIZAR SAS.

**Artículo 17. Deberes de los Responsables del Tratamiento.**

VILANCIZAR SAS deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre a VILANCIZAR SAS sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna a VILANCIZAR SAS, 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;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar a VILANCIZAR SAS según sea el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir a VILANCIZAR SAS en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;

k) 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;

l) Informar a VILANCIZAR SAS 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;

m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;

n) 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.

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

#### **Artículo 18. *Deberes de los Encargados del Tratamiento.***

VILANCIZAR SAS deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;

d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;

f) 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 por parte de los Titulares;

g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;

h) 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 del dato personal;

- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) 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;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- m) La información contenida en el RNBD deberá actualizarse dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.

Son cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la base de datos, el Encargado del Tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la Política de Tratamiento de la Información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales.

- n) Adicionalmente, dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de su inscripción, los Responsables del Tratamiento deben actualizar la información de los reclamos presentados por los Titulares.

## **Artículo 19. Autoridad de Protección de Datos.**

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley.

## **Artículo 20. Medidas de seguridad.**

VILANCIZAR SAS dispone de todas las precauciones razonables y medidas de índole técnico, administrativo y organizacional conducentes a garantizar la seguridad de los datos de carácter personal de los Titulares, principalmente aquellos destinados a impedir su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado.

La aplicación de las medidas de seguridad tiene como fin procurar la conservación, confidencialidad, integridad, y disponibilidad de los datos.

#### **Artículo 21. Modificaciones.**

VILANCIZAR SAS 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.

En caso de cambios sustanciales en las Políticas del Tratamiento referidos a la identificación de VILANCIZAR AS. y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido la autorización, VILANCIZAR SAS comunicará estos cambios al titular a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

#### **Artículo 22. Vigencia del Tratamiento de la Información y Datos Personales.**

La información suministrada por los clientes y usuarios permanecerá almacenada hasta por el término de quince (15) 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.

