



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

HOTEL BOUTIQUE CASA SONARA – SOLUCIONES HOTELERÍA S.A.S.

Última actualización: [28/07/2025]

DEFINICIONES

Para una mejor comprensión de esta política, se incluyen las siguientes definiciones:

- **Dato personal:** Información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o su tratamiento.
- **Encargado del tratamiento:** Quien realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable.
- **Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Nombre del responsable: Soluciones Hotelera S.A.S.

NIT: 901.459.132-3

Dirección: Calle 5A #6-150, Ap. 1503, Barrio Castillo grande. Cartagena de indias, Bolívar - Colombia

Correo electrónico: gerencia@sohoteleria.com

Teléfono: +57 320 3491226

Soluciones Hotelera S.A.S., en su calidad de operador del **Hotel Boutique Casa Sonara**, da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, adoptando esta política de tratamiento de datos personales.

2. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La información relativa a los clientes o huéspedes será usada para la prestación de los servicios de hotelería, así como para fines administrativos y comerciales, con el objeto de mantenerlos informados y actualizados en asuntos de su interés tales como:

- Procesar reservas y pagos.
- Comunicarse con los huéspedes sobre su reserva y estancia.



- Brindar servicios personalizados según las preferencias del huésped.
- Mejorar nuestros servicios y personalizar la experiencia del cliente.
- Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias a que haya lugar.
- Efectuar transacciones, generar reportes a las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades policiales y/o judiciales, instituciones bancarias y/o aseguradoras para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos y facturación.

3. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Soluciones Hotelería S.A.S. obtiene la autorización expresa del titular mediante formatos físicos, electrónicos o verbales. En dicha autorización se informa la finalidad del tratamiento y los derechos que le asisten. La prueba de autorización será conservada y podrá ser consultada por el titular cuando lo solicite.

4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

El tratamiento de datos sensibles (como información médica, preferencias alimentarias u otras) se realizará únicamente cuando sea necesario para la prestación del servicio y previa autorización explícita del titular. En ningún caso está obligado a entregarlos.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con lo indicado en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Solicitar la copia de la autorización que cada uno de los titulares otorgue.
- Conocer, actualizar y rectificar los datos que tengan **SOLUCIONES HOTELERIA** como responsables del tratamiento de los mismos.
- Ser informado **SOLUCIONES HOTELERIA** como responsables del tratamiento de sus datos, mediante un documento previo a la solicitud de información, en la cual quedará expresada la finalidad con la cual son recopilados los datos del titular.
- Revocar la autorización de uso y tratamiento de datos en el momento en el que el titular de la información, evidencie que no se respetan los principios, derechos y garantías constitucionales y legales consagrados en la Ley 1581 de 2012.
- Acceder en forma gratuita a los datos personales que los titulares hayan suministrado a **SOLUCIONES HOTELERIA**.



Datos de Menores de Edad: El suministro de los datos personales de menores de edad es voluntario y se debe realizar bajo la autorización de los padres o representantes del menor, de lo cual quedará constancia por escrito.

6. MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS

Las peticiones, quejas, consultas, reclamos o demás solicitudes serán atendidos y resueltos por el área encargada, para lo cual deberá ser contactado el señor **LUIS MANUEL VELARDE**, representante legal de **SOLUCIONES HOTELERIA**, al correo gerencia@sohoteleria.com

El titular de la información, tiene derecho a solicitar en el momento que desee, copia de la autorización que dio a **SOLUCIONES HOTELERIA**. La referida solicitud se podrá realizar mediante correo electrónico enviado a la dirección mencionada anteriormente.

Al realizar la solicitud de consulta el titular deberá presentar los siguientes documentos:

- Si se trata del **titular** deberá adjuntar copia del documento de identidad.
- Si se trata del **causahabiente** deberá presentar el documento de identidad, registro civil de defunción del titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de la identidad del titular.
- Si se trata de un **representante legal y/o apoderado** deberá presentar documento de identidad válido, documento que acredite la calidad en la que actúa (poder) y el número del documento de identidad del Titular.

En el momento que el titular desee darse de baja en las bases de datos de **SOLUCIONES HOTELERIA**, podrá solicitar dicha eliminación de sus datos mediante el envío de su solicitud al correo electrónico mencionado anteriormente. En dicho documento debe indicar la solicitud del titular y su intención de que se supriman sus datos personales de las bases de datos. Para que la solicitud sea válida debe realizarse identificando claramente los datos del titular como lo son nombre completo, número de cédula y teléfono para poder contactarlo.

En caso de que la solicitud no esté completa, será contactado el titular o quien éste requiriendo la solicitud para así continuar con el proceso en el momento en el que se presente la solicitud completa o para informarle que el requerimiento no fue exitoso.

Una vez recibida la solicitud completa, serán atendidas y resueltas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, que serán contados a partir del día de la recepción de la solicitud.

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD

SOLUCIONES HOTELERIA manejan medidas de seguridad para que los datos de los titulares no sean copiados, divulgados o que tengan modificaciones sin autorización. El acceso a los datos personales se restringe a personal y representantes de **SOLUCIONES HOTELERIA** únicamente,



quienes son los encargados del tratamiento de los datos personales que, para ejercer sus actividades propias de la empresa, necesitan conocer los datos suministrados por el titular.

Todo el personal de **SOLUCIONES HOTELERIA** está obligado a mantener la confidencialidad de la información personal de los huéspedes a la que tengan acceso en el desempeño de sus funciones. Esto incluye, pero no se limita a, nombres, direcciones, números de teléfono, información de pago, preferencias de estadía y cualquier otra información sensible.

8. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS

SOLUCIONES HOTELERIA puede divulgar datos personales a terceros proveedores de servicios que nos ayudan a proporcionar servicios de hospedaje, como sistemas de reserva, procesamiento de pagos, servicios de limpieza y otros proveedores de servicios relacionados. Estos terceros están obligados a proteger la confidencialidad y seguridad de los datos personales y solo pueden utilizarlos según nuestras instrucciones.

9. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Los datos personales serán tratados durante el tiempo en el que reposen los datos personales de los titulares de la información en los archivos de **SOLUCIONES HOTELERIA**, así como el tiempo legalmente necesario para cumplir con las obligaciones fiscales, contables y legales. Esta política rige a partir de su publicación en el sitio web.

10. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SOLUCIONES HOTELERIA se reserva el derecho de modificar la presente política de tratamiento de datos personales con el fin de adaptarla a nuevos requerimientos de tipo legal, jurisprudencial, técnico, y en general, cuando sea necesario para prestar un mejor servicio.