

SERCOTEL COLOMBIA S.A.S.
PÓLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
COLOMBIA

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

RAZÓN SOCIAL	SERCOTEL COLOMBIA S.A.S.
DOMICILIO	Bogotá
DIRECCIÓN	CALLE 72 NO. 9 – 55 OFICINA 501
CORREO ELECTRÓNICO	contactocolombia@sercotel.com
TELÉFONO	+571 5553875

2. OBJETIVO

La presente política de privacidad (en adelante la "Política") tiene como objeto establecer los lineamientos para prevenir el uso y manejo indebidos de datos personales que trata **SERCOTEL COLOMBIA S.A.S.** (en adelante "**SERCOTEL**"), una sociedad constituida bajo las leyes de la república de Colombia y perteneciente al Grupo Sercotel, el cual desarrolla sus negocios en diferentes países de Latinoamérica. Los servicios prestados por el Grupo Sercotel están relacionados principalmente con la comercialización de establecimientos hoteleros, así como a la canalización de ventas, promoción y marketing, funcionando como los servicios centrales de una cadena hotelera dotando a los hoteles de servicios comerciales y de marketing.

En la presente Política se establecen los derechos y responsabilidades de los Titulares de la información, así como los deberes y compromisos de **SERCOTEL** en la utilización de dicha información.

Asimismo, esta Política contiene los principios y parámetros generales que deben observarse en el tratamiento de datos personales y datos personales sensibles, si fuere del caso, por parte de **SERCOTEL** o de cualquier funcionario y/o empleado de **SERCOTEL**, o de terceros que este designe como encargado.

Por lo anterior, los Titulares deben leer previo a entregar su información personal, detallada y cuidadosamente esta Política. Los términos y condiciones señalados en la presente aplicarán para los datos personales y datos personales sensibles suministrados físicamente así como a través de mecanismos no presenciales (Sistemas de información, correos electrónicos, etc.) de **SERCOTEL**, razón por la cual se recomienda estar al tanto de los mismos antes de utilizar o consultar con **SERCOTEL**; de no estar de acuerdo con la presente Política, los Titulares deberán abstenerse de utilizar los sistemas de información de **SERCOTEL** o de proporcionar sus datos a **SERCOTEL**.

3. ALCANCE

La presente Política será aplicable al tratamiento de datos de proveedores, contratistas, aliados, empleados, clientes y/o terceros cuyos datos personales hayan sido recolectados por **SERCOTEL** a través de diferentes medios tales como correos electrónicos, o por cualquier otro mecanismo presencial o no presencial.

4. GLOSARIO:

- **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 por parte de **SERCOTEL** o de un tercero encargado por ésta.
- **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 de **SERCOTEL**.
- **Información/Datos Personales/Datos:** Se refiere a cualquier información Procesada por **SERCOTEL** que identifica a una persona, o que puede razonablemente ser utilizada para identificar una persona, ya sea directa o indirectamente, sola o combinada con otros datos.
- **Información Personal o Datos Personales Sensibles:** Se refiere a la Información Personal de una persona que, si se utiliza de manera incorrecta, podría causar daño financiero, en su reputación, político, personal o social y, por lo tanto, requiere de un nivel extra de protección y de un alto nivel de cuidado, generalmente basado en la ley vigente. A continuación se mencionan ejemplos de Información Personal Sensible que están sujetos a esta Política:
 - a. Información relacionada con una condición de salud o médica.
 - b. Origen racial o étnico, opiniones políticas, creencias religiosas o filosóficas, afiliación sindical.
 - c. Orientación o preferencias sexuales.
 - d. Información relacionada con los delitos o condenas penales.
 - e. Información sobre los niños, niñas y adolescentes.
- **Responsable del Tratamiento:** Es **SERCOTEL COLOMBIA S.A.S.**
- **SIC.** Superintendencia de Industria y Comercio.

- **Sistemas de información de Sercotel:** Son los sistemas de información de **SERCOTEL** para el desarrollo de su objeto social.
- **Tercero.** La persona física o moral, nacional o extranjera distinta del Titular o de **SERCOTEL**.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia.** Actividad que tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, envía información o datos personales a un tercero que actuará como Responsable de los datos y que podrá estar 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, teniendo por objeto que se realice el Tratamiento por parte de un Encargado por cuenta del Responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. PRINCIPIOS

El Tratamiento de Datos Personales y Datos Personales Sensibles se regirá, además de lo establecido en este documento por los principios generales de tratamiento de datos personales consagrados en la Ley 1581 de 2012, los cuales se describen continuación:

- a. Principio de finalidad: El Tratamiento de Datos Personales y Datos Personales Sensibles que realice **SERCOTEL** o cualquiera de los terceros a los que se refiere la presente Política, deberá obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la regulación aplicable, y ser en todo momento informada al titular de la información.
- b. Principio de libertad: A fin de realizar cualquier actividad de Procesamiento de Datos Personales y Datos Personales Sensibles siempre se requerirá el consentimiento, previo, expreso e informado del titular.
- c. Principio de veracidad o calidad: Toda la información que recolecte **SERCOTEL** o los terceros a quienes ésta encargue el tratamiento,

deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Bajo ninguna circunstancia se podrán tratar datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

- d. Principio de transparencia: En todo momento se deberán garantizar los derechos al Titular de los Datos Personales y Datos Personales Sensibles consagrados en la regulación local aplicable.
- e. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales y Datos Personales Sensibles, y de las disposiciones de las leyes locales aplicables. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.
- f. Principio de seguridad: En todo momento, los Datos Personales y Datos Personales Sensibles que recoja **SERCOTEL** o cualquier tercero en su nombre, se manejará bajo estrictas 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.
- g. Principio de confidencialidad: Todos a quienes aplica esta Política estarán obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y DATOS PERSONALES SENSIBLES.

SERCOTEL recolecta Datos Personales y Datos Personales Sensibles para lo cual solicita autorización previa y expresa de los Titulares de la misma. En dichas autorizaciones **SERCOTEL** informa al Titular las finalidades específicas para las cuales recolecta su información. Sin embargo, de manera general **SERCOTEL** recolecta la información de los Titulares con las siguientes finalidades:

- Cumplir con las obligaciones contraídas con los Titulares de los Datos Personales y Datos Personales Sensibles;
- Desarrollo de las actividades que tenga con los titulares de la información;
- Realizar actividades propias de su objeto social;

- Para las siguientes actividades con hoteles clientes: (i) comercialización y ventas; (ii) canales de reservas; (iii) marca; (iv) plan de publicidad, medios, marketing y relaciones públicas, y (vi) asesoramiento al hotel.
- Realizar la gestión y administración de los Recursos Humanos de **SERCOTEL**;
- Atender y gestionar las solicitudes y sugerencias realizadas por los Titulares;
- Compartir y Transmitir datos a terceros proveedores de servicios que se encarguen del Tratamiento de los Datos, quienes podrán almacenar, tratar, proteger y mantener los Datos Personales entregados. En estos casos se informará a los Titulares los datos de contacto del tercero Encargado del Tratamiento de los Datos;
- Los Datos Personales y Datos Personales Sensibles de los Titulares podrán ser divulgados por parte de **SERCOTEL** a fin de brindar la información a las entidades gubernamentales cuando estas así lo soliciten, dar cumplimiento a las normas laborales y tributarias; y atender requerimientos administrativos y judiciales, pudiendo ser entregados para estos fines a abogados y asesores externos, o auditores;
- En la ejecución de los contratos de trabajo, se realizará el Tratamiento de Datos Personales a fin de dar cumplimiento a las obligaciones propias del mismo;
- En el caso de información personal recopilada a través de Sistemas de Información, dicha información podrá usarse para agregar al titular de la información a las listas de suscripción de correo electrónico, analizar tendencias y estadísticas, mejorar la operación del sitio, brindar contenido y anuncios, y enviar materiales de información sobre **SERCOTEL**;
- Cuando se obtengan Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, se obtendrá la Autorización de los padres o tutor del menor.

Teniendo en cuenta los diferentes grupos de interés de **SERCOTEL**, éste recolecta la información de los Titulares con las finalidades generales que se describieron anteriormente, sin embargo, al momento de solicitar la autorización previa y expresa del titular, se le informará a este último las finalidades específicas para las cuales recolecta su información.

Los Datos Personales y Datos Personales sensibles será mantenidos con las debidas condiciones de seguridad y confidencialidad establecidas en la presente Política y en las normas legales que rigen la materia y su uso se hará exclusivamente para cumplir con los propósitos y fines para los cuales fue suministrada. No obstante, es posible que **SERCOTEL** tenga que compartir dicha información con otras instituciones o personas con las cuales tiene algún tipo de relación, o que por disposición legal esté obligado a ello.

En caso de que la información personal solicitada sea susceptible de ser transferida a terceros para los fines arriba mencionados, dicha transferencia se hará con base en la autorización dada por los Titulares de manera previa, expresa y escrita mediante la cual se autorizará la transferencia de la información personal suministrada. En el caso de modificación en las finalidades del Tratamiento para los cuales un Titular hubiese otorgado su autorización inicial, se obtendrá una nueva autorización.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de los Datos Personales y Datos Personales Sensibles que reposen en las Bases de Datos de **SERCOTEL** tendrán los siguientes derechos y los demás que consagre la regulación local aplicable:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. Pudiendo ejercer este derecho, 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 salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, según lo establezcan las normas aplicables.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales y Datos Personales Sensibles.
- Presentar ante la SIC 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 SIC haya determinado que en el tratamiento se ha incurrido en conductas contrarias a la regulación aplicable.

- Acceder en forma gratuita, según lo establecido en las normas aplicables, a sus Datos Personales y Datos Personales Sensibles que hayan sido objeto de Tratamiento.

8. EJERCICIO DE LOS DERECHOS POR PARTE DE LOS TITULARES.

Para el ejercicio de sus derechos, los Titulares, tendrán a su disposición los medios de comunicación adecuados. En este sentido, dentro de **SERCOTEL** existe un área encargada de velar por el cumplimiento de la presente Política, la cual atenderá además las consultas y reclamos de los Titulares de los Datos Personales y Datos Personales Sensibles, en ejercicio de sus derechos. Dicha área podrá ser contactada en el correo electrónico: contactocolombia@sercotel.com

8.1. Consultas.

El Titular o su representante, podrá consultar la información personal del Titular entregada a **SERCOTEL**, para lo cual deberá formular una solicitud por el medio habilitado por **SERCOTEL**.

SERCOTEL deberá atender la consulta 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.

8.2. Reclamos.

El Titular o su representante podrán solicitar la corrección, actualización o supresión, presentando un reclamo el cual deberá ser tramitado mediante solicitud escrita que contenga los siguientes datos:

- Identificación del Titular
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo,
- Dirección de correspondencia del Titular.
- Documentos soporte de la solicitud.

SERCOTEL requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que aporte documentos adicionales, en los casos en que resulte incompleta la solicitud.

Dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Recibido el reclamo, se incluirá dentro de los dos (2) días siguientes a la recepción del reclamo una nota dentro de la base de

datos respectiva, en donde se establezca que un reclamo se encuentra en curso.

SERCOTEL o quien corresponda atenderá el reclamo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. En caso de no ser posible atenderlo en ese término, se informará al interesado, y se informarán las razones de la demora, y se dará respuesta en un término de máximo ocho (8) días.

Los Titulares podrán en todo momento rectificar, conocer y actualizar sus datos, 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.

De conformidad con la Ley, **SERCOTEL** podrá negar el acceso a los Datos Personales, o la revocatoria de la autorización, o la solicitud de supresión de un dato en los siguientes casos:

- a. Cuando el solicitante no sea el Titular de los Datos Personales, o el causahabiente, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
- b. Cuando el solicitante no sea una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, o no medie orden judicial.
- c. Cuando el Titular tenga un deber legal de permanecer en la base de datos.
- d. Cuando en su base de datos, no se encuentren los datos personales del solicitante;
- e. Cuando se lesionen los derechos de un Tercero;
- f. Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente, que restrinja el acceso o los datos personales, o no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos; y
- g. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

9. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA Y AUTORIZACIÓN

La aceptación de la presente Política de **SERCOTEL** por parte de los Titulares tendrá lugar cuando se presente cualquiera de los siguientes eventos:

- Suministro de datos en formularios presenciales o electrónicos y de utilización de cualquiera de los servicios disponibles en los sistemas de información de **SERCOTEL**.
- El empleo de los mecanismos de aceptación, seguridad y acceso a los sistemas de información que establezca **SERCOTEL**.

- La consulta de cualquier contenido incorporado en los sistemas de información de **SERCOTEL**.
- El Suministro de Datos Personales y Datos Personales Sensibles a **SERCOTEL** de manera física o por cualquier otro medio.

Para **SERCOTEL** el consentimiento de los Titulares para el tratamiento de sus datos es uno de los elementos más importantes que integran el concepto de privacidad. Por ello dentro de la presente Política, la manifestación de dicho consentimiento estará regulada por las siguientes prescripciones:

- Para el tratamiento de la información se requiere una autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.
- **SERCOTEL** al momento de solicitar al Titular la autorización, le informará 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 éstas 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.

Dicha autorización facultará a **SERCOTEL** a recolectar y ser el responsable del tratamiento de la información dada por los Titulares que por cualquier medio, incluyendo los sistemas de información de **SERCOTEL**, le suministren información.

SERCOTEL es consciente de que en caso tal de que se requiera recolectar información de identificación personal con respecto a un niño, niña o adolescente, se deberá obtener la autorización previa y expresa de ambos padres y/o representantes, especificando la finalidad de la información recolectada por **SERCOTEL**.

10. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

En la recolección, Tratamiento y Procesamiento de Información Personal **SERCOTEL** podrá, siempre y cuando así lo autorice el Titular de los Datos, transferir la Información Personal a otras empresas afiliadas al Grupo Sercotel y demás terceros relacionados con actividades del tratamiento, entidades que podrán estar ubicadas en jurisdicciones diferentes a la

colombiana. Cuando esa transferencia deba hacerse a entidades ubicadas en otros países donde no existan normas equivalentes a las de Colombia sobre privacidad y protección de los datos, **SERCOTEL** le pedirá al titular de la información su consentimiento para efectuar tales transferencias, todo de acuerdo con la presente Política y con sujeción a los requisitos establecidos en la legislación colombiana sobre el particular. **SERCOTEL** podrá encargarse del tratamiento de Datos Personales a terceros quienes deberán realizarlo bajo esta Política y bajo sus propias políticas las cuales no podrán contradecir a la presente.

11. TÉRMINO DE ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Los Datos Personales y Datos Personales de los Titulares, serán guardados y mantenidos por **SERCOTEL** durante el tiempo que sea necesario para el desarrollo de la relación con los Titulares, a menos que estos hayan dado instrucciones diferentes, o, en todo caso, por el período de retención contemplado en las leyes aplicables.

12. MANEJO DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA A TRAVÉS DEL SITIO WEB GLOBAL DE SERCOTEL.

Se advierte que **SERCOTEL** se comunicará con los usuarios de su Sitio Web Global, que es administrado por una de las sociedades españolas del Grupo Sercotel, denominada SAGATU ASOCIADOS COMERCIAL HOTELERA, S.L., especialmente para las actividades relacionadas con la operación del canal de reserva, manejo de la marca, asesoramiento específico a los hoteles entre otros, siendo dicha página administrada directamente por la mencionada entidad en España y sujeto a las políticas aplicables a dicha entidad.

13. USO DE COOKIES

Asimismo, le informamos que cuando se conecta a nuestra página Web, el ordenador donde la tenemos alojada reconoce automáticamente la dirección IP de su ordenador, el día y la hora a la que ha entrado, a la que nos ha abandonado, y por qué partes de nuestra página Web se ha movido. Ello se hace necesario para que nuestro ordenador tenga conocimiento de estos datos de su ordenador y de esta forma poder comunicarse con él para enviarle lo que usted le pida a través de su navegador y pueda verlo en su pantalla. Ni nuestro ordenador ni nosotros mismos podemos conocer sus datos personales si no ha sido usted mismo el que nos los ha proporcionado.

Nuestro ordenador, donde está alojada la página Web, utiliza "cookies" para mejorar el servicio que prestamos. Estas "cookies" se instalan automáticamente pero no contienen ningún tipo de información sobre usted

sino, exclusivamente, información técnica que permite la mejor comunicación con nuestro ordenador. En su caso, dicha información sólo será tratada únicamente con carácter global y estadístico.

14. MEDIDAS ENTORNO A LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.

SERCOTEL está comprometido con hacer un un uso correcto, respecto al Tratamiento de los Datos Personales de sus empleados, clientes, proveedores, entre otros, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que reposa en sus Bases de datos, por lo que ha desarrollado procedimientos internos para ofrecer medidas de seguridad en la protección y Tratamiento de los Datos personales

SERCOTEL exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

15. CAMBIOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE SERCOTEL.

SERCOTEL se reserva el derecho de efectuar, modificaciones a la presente Política. De conformidad a lo establecido en el artículo 5 del Decreto 1377 de 2013, cuando se presenten cambios sustanciales, referidos a la identificación del responsable y a la finalidad del tratamiento, los cuales afecten el contenido de la autorización será necesario comunicar dichos cambios al Titular. Además, se deberá obtener del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.

Esta Política fue revisada en octubre de 2017, actualizada en enero de 2018 y se encuentra actualmente vigente.