
POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

TERRA HOTELES S.A.S.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, la sociedad comercial "TERRA HOTELES S.A.S." adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las actividades de su objeto social, cuya recolección de datos personales que se limitará a aquellos que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente

De esta manera, TERRA HOTELES S.A.S. manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad, el buen nombre, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que en desarrollo de diferentes actividades, sean permanentes u ocasionales, llegaren a suministrar a TERRA HOTELES S.A.S. cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla, rectificarla, suprimirla y revocarla.

1. ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de TERRA HOTELES S.A.S. considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales, (en adelante LA EMPRESA).

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TERRA HOTELES S.A.S." constituida por medio de documento privado firmado el 10 de Junio de 2010, inscrita en la "Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia" el día 11 de Junio de 2010 en el libro 9o. bajo No. 9162, identificada con el N.I.T. No. 900.363.246-7, con domicilio en el Municipio de Medellín.

Correo electrónico: reservas@terrahoteles.co

Teléfono: (4) 266 34 37

Dirección: Carrera 43 A No.1 A Sur 267, oficina 304.

3. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia

de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los 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.

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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.

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.

Términos y Condiciones: marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.

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.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra 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 cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

4. TRATAMIENTO

LA EMPRESA, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

En LA EMPRESA se recopilan bases de datos personales, a las cuales se les da un tratamiento de acuerdo a una finalidad legítima en el desarrollo del objeto social de la empresa:

BASE	TRATAMIENTO (Uso de la información)	FINALIDAD
CLIENTES	Ofrecer productos a los clientes. Acceder a servicios ofrecidos. Contactar. Generar estadísticas de oferta de servicios. Publicar red de atención para los usuarios.	Garantizar la adecuada prestación de los productos/servicios ofertados a los usuarios.
EMPLEADOS	Verificar datos en proceso de selección y SARGLAFT. Generar estadísticas de personal. Programar actividades de Gestión Humana. Contactar.	Proveer las garantías laborales a los empleados de LA EMPRESA.
EX EMPLEADOS	Generar certificaciones laborales en caso de ser requeridas.	Proveer las garantías laborales a los antiguos empleados de LA EMPRESA.
TERCEROS (ASOCIADOS Y PROVEEDORES)	Verificar datos SARGLAFT Contactar.	Formalizar, mantener y dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y trámites de la relación.
Todas:	Entrega de información a entidades oficiales y/o públicas ante solicitudes legales o judiciales expresamente contempladas como excepcionales en la Ley 1581 de 2012.	Cumplir con los requerimientos legales

5. FINALIDAD

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA con las siguientes finalidades:

1. Para generar certificaciones laborales de los antiguos trabajadores de LA EMPRESA, en caso de ser requerido por los mismos.
2. Mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para los vínculos contractuales en los que soy parte como cliente (arrendatario);

3. Para el fortalecimiento de las relaciones con sus clientes, mediante el envío de información relevante, la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) por parte del área de servicio al cliente, la evaluación de la calidad de su servicio al cliente y la invitación a eventos organizados o patrocinados por LA EMPRESA, entre otros;
4. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
5. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
6. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

1. Conocer los Datos Personales sobre los cuales LA EMPRESA está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA para el Tratamiento de sus Datos Personales.
3. Ser informado por LA EMPRESA o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar a LA EMPRESA la supresión de sus Datos Personales cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La mencionada revocatoria y/o supresión procederá mediante la presentación de un reclamo ante LA EMPRESA o el Encargado del Tratamiento en concordancia con las reglas dispuestas para ello en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, cuando han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación

entre el Titular y LA EMPRESA, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos tal como lo estipula el inciso segundo del artículo 9 del Decreto 1377 de 2013.¹

6. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

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

La División de Atención al Cliente de TERRA HOTELES S.A.S. tienen a su cargo la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

8. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION Y OBSERVANCIA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS

La División de Atención al Cliente de TERRA HOTELES S.A.S. tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, entrenamiento, programas de educación y observancia de ésta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de LA EMPRESA, están obligados a reportar estas Bases de Datos a la División de Atención al Cliente y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

9. AUTORIZACIÓN

LA EMPRESA debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento y que en desarrollo de los principios de finalidad y libertad, deberán limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos por ley.

1. Autorización previa quiere decir que su consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales. Para ello, LA EMPRESA deberá adoptar procedimientos para solicitar la autorización del Titular e informarle los datos personales que serán recolectados así como las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.
2. Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que LA EMPRESA realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

De conformidad con el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013, esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos para obtener la autorización de los Titulares o quien se encuentre legitimado puestos a disposición por LA EMPRESA, tales como:

- Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización.
- De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.

¹ Ver Sentencia C-748 de 2011, M.P.: Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

PARÁGRAFO. En ningún caso LA EMPRESA asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por LA EMPRESA para obtener la autorización del Titular, es necesario conservar prueba de la autorización otorgada con el fin de poder ser consultada con posterioridad.

3. Autorización Informada significa que al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:
 - Los Datos Personales que serán recolectados.
 - La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
 - Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
 - Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 6 de ésta Política.
 - El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

10. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar 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. Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.

El artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 prohíbe el Tratamiento de los 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;
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c) 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. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;

d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Por lo anterior, ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, LA EMPRESA sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, LA EMPRESA deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

12. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por LA EMPRESA, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

1. ATENCIÓN A CONSULTAS:

El Titular o sus causahabientes, podrán consultar a LA EMPRESA la información personal del Titular que repose en cualquier base datos. LA EMPRESA

Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.

Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA para el Tratamiento de sus Datos Personales.

Información respecto del uso que se le ha dado por LA EMPRESA a sus datos personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas

Para efectos de realizar consultas LA EMPRESA proporciona los siguientes medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

LA EMPRESA ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

Comunicación dirigida a TERRA HOTELES S.A.S., Carrera 43 A # 1ª Sur 267, Oficina 304 Medellín-Antioquia.

Solicitud presentada al correo electrónico: reservas@terrahoteles.co

Atención y respuesta por parte de LA EMPRESA:

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

Conforme al artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 el Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a LA EMPRESA, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

La corrección o actualización de la información.

La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.

Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:

LA EMPRESA ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

Comunicación dirigida a TERRA HOTELES S.A.S. Carrera 43 A # 1ª Sur 267, Oficina 304 Medellín-Antioquia.

Solicitud presentada al correo electrónico: reservas@terrahoteles.co

Atención y respuesta por parte de LA EMPRESA:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, LA EMPRESA deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a la División competente de LA EMPRESA, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o 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 la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

LA EMPRESA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de LA EMPRESA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. LA EMPRESA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de LA EMPRESA y sus Encargados. LA EMPRESA 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. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

Para la transmisión y transferencia de datos personales, se aplicarán las siguientes reglas:

1. Las transferencias internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

2. Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos del artículo 25 siguiente.

En caso que el Responsable suscriba con los Encargados contrato de transmisión de Datos Personales de que trata el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.

Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

Dar Tratamiento, a nombre de LA EMPRESA a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.

Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.

Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

16. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales se rige por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

17. VIGENCIA

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 1 de febrero de 2017.