

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES HUNTER HOTEL MEDELLÍN

HOTEL HUNTER MEDELLÍN (en adelante, "El Hotel"), en estricto cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 (Régimen General de Protección de Datos Personales), sus Decretos Reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, adopta la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

El Hotel manifiesta que garantiza de forma integral los derechos a la privacidad, la intimidad y el buen nombre en el tratamiento de los datos personales. En consecuencia, todas sus actuaciones y las de su equipo de colaboradores se regirán por los principios legales y constitucionales vigentes.

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento constituye la política obligatoria por la cual se regirá el tratamiento de todos los datos personales recolectados, almacenados, utilizados, circulados o suprimidos dentro de las bases de datos que administra El Hotel. Esta política aplica con carácter vinculante a todos los empleados, directivos, contratistas, encargados del tratamiento y empresas aliadas que, en ejercicio de sus funciones hoteleras o comerciales, manejen o intercambien información de carácter personal de huéspedes, clientes corporativos, usuarios web, proveedores y colaboradores.

2. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO

Para garantizar la protección efectiva de los datos recolectados, El Hotel y sus encargados aplican de manera estricta los siguientes principios:

- **Fidelidad y Legalidad:** Los datos personales se recopilan exclusivamente por medios legítimos, convencionales y transparentes. Queda prohibida la obtención de información mediante métodos fraudulentos, engañosos o ilícitos.
- **Finalidad:** Los datos se emplearán única y exclusivamente para los fines hoteleros y comerciales legítimos informados al titular. En caso de requerir un uso distinto, se solicitará previamente una nueva autorización expresa.
- **Vigencia y Temporalidad:** Los datos de carácter personal se mantendrán y actualizarán únicamente durante el tiempo que sea necesario para el cumplimiento de su finalidad legal o comercial. Una vez cese la necesidad o el mandato legal, los registros serán cancelados o suprimidos.
- **Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites derivados de la naturaleza de los datos. Solo las personas autorizadas por El Hotel o la ley tendrán acceso a la información.
- **Seguridad y Confidencialidad:** Toda la información recolectada se almacena bajo estrictas medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para evitar su adulteración, pérdida, consulta, transacción, venta o acceso no autorizado.

3. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

- **Razón Social:** Jalo Hunters SAS
- **NIT:** 901.939.451-8
- **Domicilio:** Medellín - Colombia
- **Dirección:** Cl 10 # 36-37
- **Correo Electrónico:** recepcion@hunters.com.co
- **Teléfono:** 3117153655

4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

Los datos personales que El Hotel recolecte a través de su página web, motores de reserva, check-in digital o físico, y canales de atención, serán utilizados para las siguientes finalidades:

- **Gestión de Reservas y Hospedaje:** Procesar, confirmar, modificar o cancelar reservas hoteleras; así como gestionar el registro de ingreso (*check-in*) y salida (*check-out*) de los huéspedes.
- **Cumplimiento Legal:** Diligenciar el Registro Nacional de Turismo (RNT) y el Tarjetón de Registro Hotelero exigido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia y las autoridades migratorias (Migración Colombia).
- **Facturación y Gestión Financiera:** Realizar cobros, emitir facturación electrónica, gestionar pagos y tramitar reembolsos si aplica.
- **Servicio al Cliente y Experiencia:** Atender solicitudes, quejas, reclamos (PQR) y personalizar los servicios del hotel según las preferencias comunicadas por el huésped.
- **Fidelización y Mercadeo:** Enviar información comercial, publicitaria, promociones, boletines de eventos y encuestas de satisfacción relacionados con El Hotel (siempre que el usuario haya otorgado su autorización expresa).
- **Seguridad y Videovigilancia:** Los datos o imágenes captados a través de los sistemas de videovigilancia de las zonas comunes del hotel se utilizarán exclusivamente para la seguridad de los huéspedes, visitantes y colaboradores.

5. CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS DEL HOTEL

De acuerdo con la naturaleza operativa del Hotel, los datos recopilados se organizan en los siguientes sistemas de información:

Base de Datos	Encargado del Tratamiento	Objeto y Finalidad del Tratamiento
Usuarios de Servicios de Hospedaje	Dirección de Recepción, Reservas y Mercadeo	Manejo de los datos individuales de huéspedes para el proceso de reservas, registro hotelero (<i>check-in</i>), facturación, control de consumos y servicios de alojamiento.

Base de Datos	Encargado del Tratamiento	Objeto y Finalidad del Tratamiento
Cientes Corporativos	Gerencia Comercial y Mercadeo	Gestión y administración de la información de las empresas, agencias de viajes y mayoristas que utilizan los servicios del hotel de forma corporativa o colectiva para sus colaboradores y clientes.
Datos de Niños, Niñas y Adolescentes	Dirección de Recepción y Reservas	Control y registro excepcional de menores de edad que se hospedan en el hotel, operado bajo la estricta responsabilidad y autorización de sus padres, tutores o adultos a su cargo, en cumplimiento de las leyes de turismo y protección al menor.
Planes de Fidelización y Mercadeo	Dirección de Mercadeo Digital	Gestión de contactos comerciales, envío de noticias, boletines, ofertas especiales, promociones y eventos de la organización.
Proveedores y Aliados	Dirección de Administración y Contabilidad	Registro, control de pagos, verificación de cumplimiento legal, comercial y fiscal de terceros que suministran bienes o servicios al hotel.

6. MANIFESTACIÓN DEL CONSENTIMIENTO Y AUTORIZACIÓN

El Hotel solicita de manera previa, libre, expresa e informada el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales. De acuerdo con las dinámicas de la operación hotelera, este consentimiento se entiende otorgado de manera válida y legítima a través de los siguientes actos inequívocos:

1. En el Registro Físico o Digital (Check-in): Con el diligenciamiento y firma manual o digital del Tarjetón de Registro Hotelero, donde se le informa explícitamente al titular sobre la existencia de esta política.
2. En la Página Web y Canales Digitales: Mediante el diligenciamiento de formularios de contacto, motores de reserva integrados, suscripción a boletines y la aceptación del *checkbox* obligatorio de políticas.

3. En Contratos: Mediante la suscripción de contratos de operación, eventos, servicios de banquetes, convenios corporativos o proveeduría.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

En concordancia con la normatividad vigente, todo titular de datos personales que repose en las bases de datos de El Hotel tiene derecho a:

- a) Acceder, conocer, rectificar, modificar y actualizar de forma gratuita sus datos personales frente a El Hotel en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a El Hotel para el tratamiento de sus datos, salvo en los casos exceptuados por la ley.
- c) Ser informado por El Hotel, previa solicitud formal, respecto del uso y finalidades prácticas que se le han dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, previo trámite de consulta o requerimiento ante El Hotel.
- e) Modificar, revocar la autorización y/o solicitar la supresión total o parcial del dato de los registros, archivos o bases de datos hoteleras cuando en el tratamiento no se respeten los principios y garantías constitucionales (la supresión no aplicará si existe un deber legal o contractual de conservación de datos).

8. PROCEDIMIENTO PARA ACTUALIZACIÓN, CONSULTA Y RECLAMACIONES

En caso de que el titular de la información, sus causahabientes o apoderados deseen ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar o remover la información almacenada en las bases de datos de El Hotel, podrán comunicarlo a través del canal oficial dispuesto para este fin:

- Canal de Atención: liderfront@hunters.com.co
- Información Requerida: Para tramitar la solicitud, el interesado debe adjuntar el nombre completo del titular, tipo y número de identificación, correo electrónico o dirección física de contacto, descripción de los hechos que motivan la solicitud y los documentos de soporte pertinentes.

Términos de Respuesta Legal:

- Consultas: Serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo oficial.
- Reclamos y Supresiones: Serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación de la solicitud completa.

9. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO

Nuestra página web utiliza cookies para mejorar la experiencia de navegación, analizar el tráfico del sitio y optimizar las campañas de marketing digital (por ejemplo, a través de Google Ads o redes sociales). Al navegar en nuestro sitio, usted acepta el uso de estas cookies. Puede configurar o deshabilitar las cookies en cualquier momento desde los ajustes de su navegador web.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Hotel adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Exigimos a nuestros proveedores de software (como motores de reserva y sistemas de gestión hotelera PMS) los mismos niveles de seguridad y confidencialidad.

11. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

El Hotel se reserva el derecho de modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Cualquier cambio sustancial será publicado y comunicado de manera oportuna a través de nuestra página web oficial antes de su entrada en vigencia.

12. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Las presentes políticas rigen a partir de su publicación en el portal web oficial de El Hotel y serán aplicables de forma indefinida a toda la información que sea suministrada por clientes, proveedores, colaboradores y usuarios en general que manifiesten su consentimiento por cualquiera de los medios físicos o electrónicos descritos en este manual. El Hotel se reserva el derecho de modificar o actualizar esta política, informando de dichos cambios a través de su sitio web de manera previa a su aplicación.