



POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES CLIENTES HERHUR S.A.S.

Razón social: HERHUR S.A.S.
Nit: 830.511.325-2
Domicilio: Carrera 42 No. 24-96 Itagüí (Antioquia)
Teléfono: (4) 4483269
Correo electrónico: protecciondedatos@alpujarra87.com.co
Página web: www.alpujarra87.com.co

1. OBJETIVO:

Establecer los criterios sobre el uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales.

2. ALCANCE:

Esta política aplica para todos los titulares de información personal que sea utilizada o se encuentre en las bases de datos de HERHUR S.A.S., en lo sucesivo "HERHUR S.A.S.", quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personal o cualquier matriz, filial, subsidiaria, subordinada o controlada.

3. MARCO LEGAL:

- 1) Constitución política de Colombia, artículo 15
- 2) Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012
- 3) Decreto Reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013
- 4) Demás disposiciones complementarias

4. FINALIDAD Y TRATAMIENTO

Respecto de los datos (i) recolectados directamente en el punto de seguridad (ii) tomados de los documentos que suministran las personas al personal y (iii) obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro de las instalaciones de HERHUR S.A.S., estos serán utilizados para fines de



seguridad de las personas, los bienes e instalaciones de HERHUR S.A.S. y podrán ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso.

HERHUR S.A.S. podrá hacer uso de los datos personales para:

- a) Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes.
- b) Proveer los servicios requeridos por sus usuarios.
- c) Informar sobre nuevos servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- d) Evaluar la calidad del servicio
- e) Enviar al correo físico, electrónico o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario adelantados por HERHUR S.A.S.
- f) Soportar procesos de auditoria interna o externa.

Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada solo para los propósitos aquí señalados y por tanto HERHUR S.A.S. no procederá a vender, licenciar, transmitir o divulgar la misma salvo que (i) exista autorización expresa para hacerlo; (ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios; (iv) sea necesario divulgarla a las entidades que presten servicios de mercadeo a nombre de HERHUR S.A.S. (v) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión u otro proceso de reestructuración de la sociedad; (vi) que sea requerido o permitido por la ley.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES:

- a) Conocer, actualizar y rectificar en cualquier momento sus datos personales frente al Responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados que induzcan a error o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado en los términos de la normatividad vigente.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento salvo cuando expresamente exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten,



adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento acorde con el artículo 10 numeral 4ª del Decreto 1377 de 2013.

- c) Ser informado por el Responsable del tratamiento o el Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la autoridad de protección de Datos Personales en Colombia quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente
- 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 Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto en las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) y/o a la Constitución.
- f) La solicitud de la supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos o el Responsable tenga el deber legal o contractual de continuar con el tratamiento.
- g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El titular puede consultar de forma personal (i) al menos una vez cada mes calendario y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales en las directrices de tratamiento de la información que lo motiven a hacer nuevas consultas.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales contenido en las bases de datos de HERHUR S.A.S. se garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que se consideren pertinentes y seguros.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos que se informaran en el Aviso de Privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo implementado por HERHUR S.A.S. para la atención de solicitudes de consulta, estas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En



el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informara al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6. DEBERES DE HERHUR S.A.S.:

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para HERHUR S.A.S. en calidad de responsable, así como de todos los terceros que obran en nombre de HERHUR S.A.S. o que sin actuar en su nombre, tratan datos personales por disposición de esta como encargados.

Tanto el responsable como los encargados, entendiéndose, por tales, empleados, contratistas y terceros, deben observar y respetar esta política en el cumplimiento de sus funciones y actividades aun después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

- **Responsable del tratamiento:** HERHUR S.A.S., sociedad comercial legítimamente constituida, identificada con el NIT 830.511.325-2, con domicilio principal en la Carrera 42 No. 24 – 96 del municipio de Itagüí (Antioquia), república de Colombia. Página www.alpujarra87.com.co teléfono 4483269 en Itagüí (Antioquia).
- **Encargados del tratamiento:** El encargado del tratamiento externo, se obliga a asegurarse el conocimiento y adecuado cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en virtud del contrato existente y de la vigente normativa en materia de protección de datos por parte de los empleados, colaboradores, tanto externos como internos y subcontratados.

HERHUR S.A.S. distingue entre encargado interno y encargado externo. Los encargados internos son empleados de la organización, mientras que los externos, son personas naturales o jurídicas que tratan datos que HERHUR S.A.S. les suministra para la realización de una tarea particular asignada (proveedores, consultores, contratistas, empresas de tercerización, entre otros). En cualquier caso HERHUR S.A.S. implementará las medidas técnicas, jurídicas y organizativas que garanticen que la información de carácter personal cedida cumpla con el principio de seguridad, circulación y acceso restringido, veracidad y



calidad de los datos, así como todos los deberes establecidos en la LEY 1581 de 2012 y las normas complementarias.

El reclamo lo podrá presentar el titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Si el reclamo estuviese incompleto, el titular podrá completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá desistido el reclamo.

En caso de haber recibido el reclamo y este no sea competencia de HERHUR S.A.S. se dará traslado a quien corresponda en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles y se informará de la situación al interesado.

Una vez HERHUR S.A.S. haya 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 se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para resolver la reclamación es 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, la compañía informara 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.

Una vez cumplidos y agotados los términos señalados en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, por parte de HERHUR S.A.S. Podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido

7. AREA COMPETENTE

Cientes (usuarios): La Subgerencia es la dependencia ante la cual los titulares que hacen parte de este grupo de interés podrán elevar sus



solicitudes para que HERHUR S.A.S. como responsable, adelante las acciones necesarias para ejercicio de los derechos del titular.

De conformidad con el objeto de esta política, los derechos del titular referentes a sus datos personales no públicos son: conocimiento, acceso, rectificación, actualización, revocatoria y supresión de sus datos personales (siempre que no exista un mandato legal o contractual que faculte a HERHUR para continuar con el tratamiento directamente)

La Subgerencia pone a su disposición la atención personalizada para la recepción de las solicitudes de los titulares; de la misma forma, podrá dirigir sus inquietudes y solicitudes en ejercicio de sus derechos en general al siguiente correo electrónico: protecciondedatos@alpujarra87.com.co

8. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER DERECHOS POR PARTE DEL TITULAR

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales HERHUR S.A.S. presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos.

- 1) A través de medio físico radicado en la recepción del Hotel Portal del Sur en Itagüí o a través del correo electrónico protecciondedatos@alpujarra87.com.co suministre como mínimo la siguiente información:
 - Nombre completo y apellidos
 - Datos del contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto)
 - Medios para recibir respuesta a su solicitud
 - Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
 - Firma (si aplica) y número de identificación.
- 2) Si la solicitud no es presentada directamente por el titular sino por un tercero, anexar copia del documento de identidad tanto del titular como del tercero y acreditar la calidad en la que actúa dicho tercero (causahabiente, apoderado, y/o representante del titular).
- 3) Anexar los documentos en los que se sustente la solicitud y/o vulneración de sus derechos.
- 4) Ubicar el Hotel Portal del Sur y dirigirse a la recepción a radicar la solicitud junto con los anexos requeridos, solicitar copia del radicado



9. AUTORIZACION

Exceptuando los casos definidos en la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen), en los casos en que se requiera contar con la autorización previa del titular la solicitara a más tardar al momento de la captura de la información.

La autorización deberá ser expresa e informada en el sentido de incluir las finalidades específicas del tratamiento para los cuales se obtiene el consentimiento y obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

10. AVISO DE PRIVACIDAD

En el evento en que HERHUR S.A.S. no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, publicara el aviso de privacidad que se adjunta al presente documento, cuyo texto conservara para consulta posterior por parte del titular del dato y/o de la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICION DEL DECRETO 1377 DE 2013

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 HERHUR S.A.S. procederá a publicar un aviso en su página web oficial www.alpujarra87.com dirigido a los titulares de datos personales para efectos de dar a conocer la presente política de tratamiento de la información y el modo de ejercer derechos como titulares de datos personales alojados en las bases de datos de HERHUR S.A.S.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, HERHUR S.A.S. adoptará 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. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutara los



protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

VIGENCIA:

La presente política para el tratamiento de datos personales rige a partir de Octubre 15 de 2016 Las bases de datos en las que reposan los datos personales tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos.