



**POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**  
**CENTRO RECREATIVO COCORNÁ S.A.**

El objetivo de la presente política es velar por la protección de la información y los datos personales de clientes, proveedores, trabajadores y clientes/ usuarios de **CENTRO RECREATIVO COCORNÁ S.A.**, (En adelante "**LA EMPRESA**", "**EL OPERADOR**") bajo su establecimiento de comercio **AGUATUR**, sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con **N.I.T. 900163631 - 1** y domiciliada en el municipio de Cocorná, Antioquia.

Este documento contiene la política general de tratamiento de información y datos personales de **AGUATUR**, con el fin de dar a conocer a nuestros usuarios la información requerida por la empresa para la prestación de todos y cada uno de los servicios, así como su fin, uso y la protección de esta. Del mismo modo, contempla los derechos, deberes, responsabilidades, procedimientos y canales de comunicaciones entre **LA EMPRESA** y sus usuarios, proveedores y clientes.

Por lo anterior, el presente documento hace parte integral de los Términos y Condiciones de **AGUATUR**, los cuales son aceptados por sus usuarios, proveedores y clientes ya sea a través de la aceptación de Términos y Condiciones situado en su sitio web <https://www.aguatur.co/>, así como por los diferentes medios electrónicos o por cualquier otro medio habilitado y autorizado por **EL OPERADOR**.

Los titulares de los datos personales, es decir, los usuarios, clientes y proveedores de **AGUATUR**, aceptan el tratamiento de sus datos personales conforme los términos de la presente política y por tanto, autorizan a su tratamiento una vez comparten su información por la página Web, bases de datos, figuras jurídicas contractuales, compras o ventas, correos electrónicos y redes sociales de **LA EMPRESA**, así como de manera telefónica y presencialmente, en caso de darse y en general, quien en ejercicio de cualquier actividad laboral, comercial, civil o de cualquier naturaleza legal, sean estas permanentes u ocasionales, pueda suministrar cualquier tipo de información o datos o personal a **EL OPERADOR**.

### **1. ALCANCE**

La presente política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de **CENTRO RECREATIVO COCORNÁ**, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales. Por tal razón, la información que **LA EMPRESA** recopile en nombre de clientes, usuarios, proveedores, contratistas será, entre otras cosas, sin limitación a:

**Datos del usuario:** Datos de contacto o generales que el usuario o cliente proporciona a través de los canales habilitados en el sitio web o a través de correo electrónico, de manera telefónica o personalmente con el fin de solicitar información,



cotizaciones y servicios ofrecidos por **AGUATUR** o presentar PQRS.

**Clientes o usuarios:** Personas que visualiza, se interesa o adquiere los servicios ofrecidos por **AGUATUR**, es decir, todas aquellas personas que, con ocasión a su interés personal a la relación comercial adoptada, brindan datos personales a la empresa y que serán de uso exclusivo de esta en los términos y condiciones de la presente política.

**Proveedores:** Persona natural o jurídica con la cual se tiene una relación comercial para el abastecimiento y venta de productos dentro de la empresa como complemento a los servicios prestados y que, producto de ello, brinda sus datos, los cuales la empresa se encarga de recopilar y proteger. Dentro de dicha información puede incluirse su nombre, dirección electrónica, números de contacto, información bancaria o de pago (incluida la relacionada a la de verificación de facturación y consignaciones).

**Trabajadores:** Aquellos que con ocasión a la relación laboral o vínculo contractual vigente con la empresa deben brindar una cantidad de información suficiente para perfeccionar el vínculo jurídico y desarrollar actividades o funciones propias de y para la empresa, información que como mínimo debe contener nombre completo, identificación, dirección electrónica, física y de contacto telefónico, cuenta bancaria para el pago, firma, videgrabaciones realizadas por las cámaras de seguridad de la compañía, entre otras

que se generen producto del vínculo contractual y laboral vigente.

## 2. OBJETIVO

**CENTRO RECREATIVO COCORNÁ** ha adoptado la política de protección y manejo de datos personales para dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias que regulan el **HABEAS DATA**, reconociendo que todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar información que se tenga de ellas. De acuerdo con esta política, los datos personales suministrados que se recolectan y almacenan en la base de datos del sitio web de **AGUATUR**, o que sean suministrados en el momento de la adquisición de los servicios son necesarios para el desarrollo de su actividad principal.

**LA EMPRESA**, reconoce la importancia de proteger el derecho a la privacidad e intimidad de las personas y la importancia del manejo de datos sensibles de sus usuarios/clientes, trabajadores y proveedores por lo que ha diseñado la presente política de manejo y uso de datos personales. La cual explica detalladamente la recolección de datos a través de medios electrónicos o físicos, sus finalidades, condiciones de uso e identificación del encargado del manejo de sus datos. Todas las personas sujetas a esta política se denominan "usuarios/ clientes y proveedores", los cuales en conjunto se denominan "titulares de la



información. Esta política describe la forma en la que **AGUATUR**, recopila y utiliza la información personal de datos que pueden categorizarse como sensibles para proporcionar todos y cada uno de sus servicios.

### 3. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones permiten al titular de la información de los datos personales entender las disposiciones de la presente política:

- **Titular de la información:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información contenida en una base de datos, por tanto, es la única que tiene derecho de autorizar su recopilación, así como de rectificarla en cualquier momento.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento y que se obtengan por cualquier medio habilitado por la empresa para ello o instalados para vigilancia dentro de la misma.
- **Cookies:** Cadenas de texto enviadas virtualmente que son almacenadas por el uso de La Plataforma por el Operador, para la consulta de las actividades y preferencias de los usuarios.
- **Datos sensibles:** Aquellos que pueden afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que

revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, las videograbaciones o imágenes realizadas a los clientes, entre otros. Así mismo, pueden considerarse datos sensibles para algunos usuarios aquellos que se brindan por la empresa en su página Web o través de los canales de atención al usuario para dar a conocer sus servicios.

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables del dato.
- **Videovigilancia:** Es la información de imagen o audio que se recopila a través de las cámaras de vigilancia instaladas en la empresa, con el propósito exclusivo de velar por la seguridad del establecimiento en los sitios de uso común de este. La información que, de trabajadores, clientes/usuarios y proveedores se recopile por este medio podrá ser recopilada por **EL OPERADOR** en los términos de la ley 1581 de 2012.
- **Usuario:** Es aquel que de manera ocasional o habitual utiliza/visualiza/se interesa por un servicio.
- **Cliente:** Es aquel que de manera ocasional o habitual adquiere/compra un determinado servicio.
- **Consumidor:** Es aquel que se beneficia directamente de la adquisición/compra de un servicio, sin ser necesariamente quien paga por él.
- **Dato personal privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante



para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

- **Dato personal semiprivado:** Son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.
- **Publicidad:** Es toda forma de comunicación realizada por la empresa u operador, con el fin de brindar información sobre productos, actividades comerciales y comunicar estrategias o campañas publicitarias o de mercadeo, propias o de terceros; realizada como mecanismo de referencia y no como oferta pública.
- **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.
- **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;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

- **Transmisión de datos:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que debe ser realizado por el encargado y responsable.
- **Reclamo:** Potestad y derecho que tiene el titular de la información de solicitar corrección, actualización o supresión de su información, o cuando considere que se ha violado alguno de los deberes de la ley 1581 de 2012 y los contemplados en la política de tratamiento de datos.
- **Requisito de procedibilidad:** Requisito previo a que el titular causahabiente debe cumplir para elevar queja ante la superintendencia de industria y comercio, el cual consiste en agotar el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

#### 4. PRINCIPIOS RECTORES DEL MANEJO DE DATOS PERSONALES

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.



- **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.
- **Principio de interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos constitucionales serán interpretados de manera amplia y completa.
- **Principio de la proporcionalidad del establecimiento de excepciones:** La Ley consagra materias exceptuadas, más no excluidas, del régimen general de la administración de datos, tal y como se explicó en el análisis del ámbito de aplicación de la norma. Sin embargo, tal tratamiento especial debe estar justificado en términos de proporcionalidad y responder a los estándares internacionales de protección.
- **Principio de autoridad independiente:** la adopción de una normatividad sólo es efectiva si se garantiza que dentro de la estructura del Estado exista un órgano encargado de garantizar el respeto de los principios anteriormente desarrollados. Esta autoridad debe garantizar imparcialidad e independencia.



- **Principio de exigencia de estándares de protección equivalentes para la transferencia internacional de datos:** Tal y como se deduce del artículo 26 del Proyecto de Ley Estatutaria, existe una prohibición internacional a cualquier tipo de países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos.
- **NOTA:** En la mayoría de los casos, cliente y consumidor coinciden en la misma persona.

## 5. MARCO NORMATIVO

**-Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia,** dispone:

*“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.*

*En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.*

*La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.*

*Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”.*

**-Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia,** dispone:

*“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”*

**- Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008** “Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

**- La Ley 1581 de 2012,** reglamentado por el **Decreto 1377 de 2013,** desarrolló el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido en bases de datos y/o archivos, y en general los derechos constitucionales consagrados en el artículo mencionas anteriormente de la constitución política de Colombia.



- **Decreto Reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013**  
"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"

- **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014** "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".

-**Decreto Reglamentario 103 de 2015** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

-**Sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional** mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

-**Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional** mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

**LA EMPRESA**, en cumplimiento de la normatividad colombiana en materia de tratamiento de datos personales, se encuentra comprometida con la protección de los datos personales de sus usuarios, clientes y proveedores y con el respeto de los derechos de los titulares de la información. Por eso, suscribe y pone en su conocimiento la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales (**en adelante, la "Política de Protección"**) de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales y de

obligatorio cumplimiento por parte de la empresa, sus administradores, empleados y funcionarios.

## 6. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO

En el desarrollo del objeto principal de **CENTRO RECREATIVO COCORNÁ S.A.**, los datos proporcionados por los usuarios, clientes, consumidores, contratistas, proveedores pueden categorizarse en algunas situaciones, como datos sensibles, por lo que el Tratamiento de Datos Personales y de esta categoría o crediticios privados o semiprivados, por parte de **LA EMPRESA**, requiere del consentimiento libre, previo, e informado del Titular, el cual puede darse de manera expresa o por conducta concluyente.

**EL OPERADOR**, en todo momento dejará constancia de la autorización entregada por el Titular, a través de los medios idóneos que garanticen que la misma fue otorgada de manera expresa, libre, previa e informada, como lo son las autorizaciones por escrito, en medios electrónicos o canales de atención habilitados o aquellas otorgadas al aceptar términos y condiciones de servicios, el aviso de privacidad correspondiente que soporta el Tratamiento de los Datos Personales o cualquier otro mecanismo que permite acreditar y demostrar un registro, acceso o vinculación a servicios de **AGUATUR**.

Por lo tanto, se podrán recolectar datos personales como:



### Información de Clientes:

Información en caso de adquirir los servicios propios de la actividad económica de **AGUATUR**, la empresa podrá recolectar información como;

- Información de contacto que podría incluir nombre, teléfono celular, correo electrónico entre otros.
- Al momento de realizar el pago, se podrá solicitar el número de tarjeta de crédito e información de facturación y/o de envíos.

**PARÁGRAFO:** Algunos datos proporcionados a través del Sitio Web o por otros medios físicos o digitales a la empresa, pueden ser considerados datos sensibles puesto que, con la proporción de estos, se pueden realizar distinciones de tipo moral, ideológico, ético o sensible de acuerdo a las distintas creencias, teniendo en cuenta el objeto social desarrollado por la empresa; es por ello que **EL OPERADOR** cuenta con una política de privacidad de manejo de datos personales de sus usuario o consumidores reservada únicamente para desarrollar la finalidad principal de la empresa, así como también las estipuladas en el capítulo 9 de la presente política denominado de "Tratamiento y Finalidades de los datos"

#### (i) Tratamiento de datos personales Página Web:

Información que **AGUATUR** recolecta mediante los canales de contacto dispuestos en su página web <https://www.aguatur.co/> para la asesoría e información, es decir, aquellos datos personales de quienes se encuentran interesados en obtener información sobre los servicios dispuestos por **EL OPERADOR** suministran a través de la página web para ser contactados posteriormente, tales como nombre, correo electrónico y teléfono celular; significando lo anterior que, en el sitio web de **LA EMPRESA** no existen canales directos habilitados que exijan la recolección de datos personales tales como el Login o el registro de información personal para ingresar a los servicios ofrecidos. El cliente, usuario, consumidor, proveedor o contratista que desee conocer más sobre la empresa podrá consentir en dejar su información para ser contactado y con dicho consentimiento acepta expresamente la recolección y tratamiento de sus datos en virtud de lo dispuesto en la presente política.

**PARÁGRAFO:** Los servicios disponibles prestados por **LA EMPRESA** sólo podrán ser adquiridos por aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar según lo dispuesto por la legislación colombiana vigente (Art 1502C.C.), es decir, que tengan la facultad para obligarse por sí mismas. Por tal razón, si el Usuario/cliente/consumidor y el proveedor carece de dicha capacidad legal, NO podrá realizar transacciones y/o negociaciones con **CENTRO RECREATIVO COCORNÁ** por concepto de compra de planes o servicios.



## **7. DERECHOS DE LOS USUARIOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES SUMINISTRADOS**

- I. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, 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.
- II. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- III. Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado o se les dará a sus datos personales.
- IV. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente política, en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- V. 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 Superintendencia de Industria y

Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

- VI. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **8. OBLIGACIONES**

Los responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- I. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- II. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- III. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- IV. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- V. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa,



exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

- VI. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- VII. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- VIII. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- IX. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- X. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley 1581 de 2012.
- XI. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- XII. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en

discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

- XIII. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- XIV. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares
- XV. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 9. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS

**AGUATUR** realizará, entre otras cosas, pero sin limitarse a ello, el tratamiento, recolección, almacenamiento, uso de los datos personales de acuerdo con las condiciones establecidas por el titular (usuario o consumidor), la ley o las entidades públicas para cumplir en especial las actividades propias de su objeto social como pueden ser la contratación, ejecución y comercialización de los servicios ofrecidos por **EL OPERADOR**, a través de los diferentes medios de comunicación.

La recolección y tratamiento de los datos personales se realizará a través de medios automatizados, telefónicos o digitales. La finalidad del uso de los datos personales, entre otros, consistirá en:



- a) Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los titulares de datos, ya sea de manera presencial en las instalaciones del hotel o a través de medios electrónicos, en una o varias bases de datos, en el formato que **EL OPERADOR** estime más conveniente.
  - b) Realizar todas las gestiones de orden tributario, contable, fiscal y de facturación.
  - c) Organizar, catalogar, clasificar, dividir la información suministrada, validar, investigar o comprobar la información suministrada, con cualquier información de que disponga legítimamente.
  - d) Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el Titular se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales y penales, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios, que permita establecer de manera integral su comportamiento.
  - e) Los contemplados en la ley, o en la autorización expresa del usuario o consumidor.
  - f) Conocer de manera suficiente a sus usuarios, clientes, proveedores y contratistas con quienes se pretender concretar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos-contractual para el ofrecimiento de los servicios ofrecidos por **LA EMPRESA**.
  - g) Realizar actividades de mercadeo, ventas y promocionales, servicio al cliente, promociones, directamente o a través de terceros derivados de alianzas comerciales o de cualquier vínculo.
  - h) Al comprar algún servicio de **AGUATUR** a través de los canales de atención autorizados o presencialmente, el usuario, cliente, consumidor, proveedor y/o contratista consiente expresamente que se hagan estadísticas con su información, así como también que la empresa pueda enviar información de beneficios promocionales, alianzas comerciales, nuevos productos, vencimiento y su actualizaciones entre otros, a los canales de contacto suministrados.
  - i) Dar respuesta oportuna los trámites de solicitudes, quejas, reclamos, entre otros, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios ofrecidos.
  - j) Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a las compañías matrices, filiales o subsidiarias o a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios.
  - k) Cumplir con las leyes colombianas.
  - l) Cumplir con requerimientos de autoridades judiciales y administrativas.
- En general **EL OPERADOR** recolectará los datos con fines propios para el desarrollo operativo y comercial de la empresa como los siguientes:
- Utilizar la información para fines de mercadeo y servicios de terceros con los que tenga una relación de negocio **LA EMPRESA**.



-Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia de policía o judiciales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario.

-Brindar información a los auditores o terceros contratados para adelantar procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial de la empresa.

- Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información.

-Permitir la transferencia de la información a terceros encargados de almacenar, digitalizar, organizar, auditar entre otros, la información.

-En caso de venta, fusión, absorción, consolidación, cambio en el control societario, transferencia o cesión de activos a cualquier título, reorganización o liquidación de la Sociedad.

## 10. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

En el Tratamiento de datos personales se requiere de la autorización previa, libre e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida mediante los Registro de Datos del Cliente; Registro de Datos del Proveedor; Contrato individual de Trabajo o por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. La autorización entendida como el consentimiento que da el titular para que el responsable del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.

El titular es el único responsable de la veracidad de los datos que suministra, es decir, **AGUATUR** presume de buena fe que, usuarios y clientes, conocen de las prohibiciones expresas realizadas e informadas por la empresa previo a la adquisición de cualquier servicio, partiendo de la buena fe del establecimiento, de las prohibiciones legales que son de conocimiento públicos y de los avisos legibles y visibles que se encuentran en las instalaciones. En este sentido y si el consentimiento no fue dado de manera expresa se entenderá dado por conducta concluyente.

En cumplimiento de la presente política y la ley colombiana, previo a la obtención y/o tratamiento de la información del titular, se deberá obtener autorización previa, expresa e informada en el evento de aquellos datos que no sean de naturaleza pública.

### 10.1. Procedimiento para la obtención de la autorización:

- a) Informar de forma clara y expresa al titular sobre la finalidad y el tratamiento de sus datos personales, los cuales son recolectados por **EL OPERADOR**, cuando el cliente o usuario ingresa a las instalaciones físicas de **AGUATUR** y/o suministra sus datos personales como nombre, correo electrónico y teléfono de contacto a través de la página web <https://www.aguatur.co/>.



- b) Los derechos que le asisten como titulares previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012;
- c) La identificación, dirección física o electrónica de **LA EMPRESA.**
- d) Si se trata de datos sensibles la autorización deberá ser específica, dando a conocer al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- e) Es deber del responsable de los datos, informar al titular de forma explícita y previa, cuáles datos son sensibles y cuál será la finalidad del tratamiento que se les dará.
- f) Estos datos se proporcionarán en la entrada del establecimiento a través de un formato especial, este formato se almacenará de manera física en las mismas instalaciones y la información contenida solo será

## **10.2. Estrategias Para El Manejo Adecuado Del Tratamiento De Datos Personales:**

**ESTRATEGIA JURÍDICA. - AGUATUR** guía sus procedimientos y soluciones jurídicas de acuerdo con estipulado en la ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias que regulan el Habeas Data. En cuanto al cumplimiento de los deberes, obligaciones, derechos, principios y procedimientos de requerimientos.

**ESTRATEGIA INFORMATICA. - AGUATUR** Dispone y prevé las posibles alteraciones y vulneraciones a los datos personales que los usuarios, clientes y proveedores pueden sufrir como consecuencia de los riesgos informáticos de la actualidad, es por ello por lo que mediante su sitio Web dispone de un sistema de seguridad tecnológica y manejo de cookies de uso exclusivo por parte de la compañía.

**ESTRATEGIA INSTITUCIONAL.- AGUATUR** el responsable del manejo de datos establece jornadas de capacitación de las disposiciones legales vigentes en la legislación colombiana acerca del Tratamiento y Políticas para garantizar el derecho del Habeas Data, van dirigidas principalmente a los encargados de recopilar estos datos personales de los usuarios, así como también a terceros que tengan relación directa con estas funciones, así mismo, la compañía implementará una evaluación previa al tratamiento de los datos, la cual se indicará en el siguiente capítulo.

**PARÁGRAFO:** Las bases de datos que administra **EL OPERADOR** en las que se registran datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política y se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar la información.



**10.3. Procedimiento para la obtención de la autorización de datos en los formularios de objetos perdidos:**

Con el propósito de brindar a nuestros clientes seguridad sobre los objetos pueden dejarse y/o perderse en las instalaciones de nuestra empresa, **AGUATUR** creó una Política de Objetos Perdidos con el ánimo de regular estas situaciones. Adicionalmente, uno de los requisitos para hacer uso adecuado de esta política, es llenar un formulario con la información personal del usuario que encuentra o pierde un objeto, con la finalidad de realizar una devolución efectiva si la empresa llega a encontrarlo y a devolverlo. Así las cosas, la información personal del formulario se tratará de la siguiente manera:

- g) Informar de forma clara y expresa al titular sobre la finalidad y el tratamiento de sus datos personales, los cuales son recolectados por **EL OPERADOR**, cuando el cliente o usuario firma el formulario de entrega de objetos Perdidos o el formulario de objetos perdidos encontrados dentro o fuera de las habitaciones de **AGUATUR**, los cuales se entregarán en los eventos de pérdida, encuentro y/o devolución de objetos perdidos.
- h) Los derechos que le asisten como titulares previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012;

- i) Si se trata de datos sensibles la autorización deberá ser específica, dando a conocer al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- j) Es deber del responsable de los datos, informar al titular de forma explícita y previa, cuáles datos son sensibles y cuál será la finalidad del tratamiento que se les dará.
- k) Los datos se almacenarán en la base de datos de **LA EMPRESA** y en su archivo físico por el término de 60 días calendario con el fin hacer devolución de los elementos en el mismo tiempo estipulado.
- l) Los datos que proporcione el cliente solo serán utilizados para su contacto y para la confirmación y devolución de los mismos.

**10.4. Procedimiento para la autorización de datos personales en el ingreso al hotel:**

**AGUATUR** dispone de espacios de alojamiento para brindar una mejor experiencia a sus usuarios. Este alojamiento consta de unos requerimientos de ingreso para que sus usuarios dispongan de esos espacios. Entre los requerimientos obligatorios se encuentra la obtención de los datos personales de la persona mayor de edad que se hospedará en nuestras instalaciones y de sus acompañantes según el caso. La información que se solicitará será la siguiente:

- Correo electrónico
- Teléfono fijo



- Número de celular
- Nombres y apellidos
- Número de cédula o identificación
- Fecha de nacimiento
- Sexo
- Nacionalidad
- Ocupación
- Dirección
- Información bancaria en caso de que su pago se realice por medio de transferencia o tarjeta debito/crédito.

- a) Esta información se llevará en una Tarjeta de Registro Hotelero que implementa la Resolución 700 del año 2021, y es utilizada por el DANE para generar datos estadísticos.
- b) Según el Decreto 2590 de 2009 en su artículo 4, la información proporcionada en las Tarjetas de Registro Hotelero será conservada en un archivo por mínimo 5 años.
- c) Esta información también será para uso exclusivo de **EL OPERADOR** con el fin de enviar y promocionar ofertas a sus clientes.

#### **10.5. Autorización de almacenamiento y tratamiento de datos derivados de otros contratos:**

**LA EMPRESA** en su objetivo de generar visibilidad en los servicios que ofrece, puede suscribir convenios o

alianzas comerciales para generar ofertas y publicidad en páginas web a través de terceros. En ese sentido, este tercero tiene la autorización de compartir los datos de los clientes que estén interesados en adquirir estos paquetes o promociones con **AGUATUR**, para que posteriormente puedan adquirir los servicios que **la empresa ofrece**.

#### **11. INFORMACIÓN POR SOLICITAR**

Con el fin de cumplir con su propósito y prestación del servicio, La empresa podría llegar a recopilar los siguientes datos de sus usuarios/ clientes, proveedores y trabajadores es decir "Titulares" la siguiente información, aunque no se limitará a ello:

- Correo electrónico
- Teléfono fijo
- Número de celular
- Nombres y apellidos
- Dirección
- Información bancaria.

#### **12. ESTUDIO PREVIO DE IMPACTO DE PRIVACIDAD**

Como parte de las estrategias que implementa **LA EMPRESA** para garantizarle a sus usuarios/clientes/consumidores la tranquilidad de mantener seguros sus datos personales mientras son recopilados y manejados por la empresa, se encuentra la realización de un estudio previo de privacidad, a través del cual se busca identificar los riesgos y controles internos que se deben seguir para el adecuado uso y manejo de los datos



personales; dicha evaluación debe contener, como mínimo, lo siguiente:

- A. Una descripción detallada de las operaciones de tratamiento de datos personales que se llevan a cabo por la empresa y la relación que tiene el manejo de los datos con el objeto social desarrollado por esta.
- B. Un análisis detallado de los riesgos específicos que pueden recaer sobre los derechos y libertades de los titulares, así como su clasificación y la posterior adopción de las medidas para mitigarlos.
- C. Describir las medidas que se van a llevar a cabo para mitigar los riesgos inherentes que se generen por el manejo de datos personales, con el propósito de mejorar la calidad y la protección de los mismos.

### 12.1 La ética de la privacidad

Desde el factor axiológico, **AGUATUR** busca generar una política de consciencia para el tratamiento de la información, fundamentado en la ética de la privacidad, es decir, la adopción de medidas preventivas y conscientes acerca de la importancia de proteger los datos personales de todos los clientes/usuarios/consumidores.

El principal diferenciador de **AGUATUR**, conforme con sus políticas empresariales es garantizar especialmente el derecho fundamental a intimidad de sus clientes.

### 12.2. Legitimación y finalidad del tratamiento de datos

La ley 1581 de 2011 ordena que “el tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular”, a su vez, la corte constitucional precisa que “los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito”, en este orden de ideas, la finalidad de la recopilación y utilización de los datos personales no solo puede ser legítima en cuanto a la autorización que otorga el titular para dicho manejo, sino también destinada a los fines exclusivos para los cuales fue suministrada por el titular, lo que quiere decir que el responsable del manejo de los datos debe informar previamente al titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información, pues el uso de los datos no puede ser arbitrario ni tener finalidades ambiguas o indeterminadas, por el contrario, su finalidad debe encontrarse previamente delimitada para garantizarle al cliente/consumidor los derechos que constitucionalmente le han sido concedidos.

### 12.3. Tratamiento específico de los datos

El manejo de los datos personales en ningún caso puede ser amplio o ambiguo, es decir, el responsable del mismo debe recolectar y usar únicamente los datos que le sean imprescindibles para cumplir la finalidad para la cual fue recolectado en atención con el objeto social que



desarrolla, por ello, toda entidad debe estar en capacidad de describir las finalidades para las cuales la información fue recolectada y de justificar si es el caso la necesidad de recopilación de esos datos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 del Decreto 1377 de 2013 y el capítulo 9 del presente escrito.

La corte constitucional en sentencia C-748 de 2011 se ha pronunciado frente al tema y ha estipulado que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estricta relación con el objetivo de la base de datos creada y con la información que previamente se le haya dado a conocer al titular, por lo que las entidades responsables de dicho manejo deben hacer todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos al mínimo necesario para sus requerimientos.

A su vez, fija las siguientes características sobre los datos recopilados:

- Adecuados
- Pertinentes
- Acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

#### **12.4. La legalidad en la recolección de datos personales**

Tal como lo consagró la corte constitucional en sentencia C-170 de 2001, el principio de legalidad tiene una doble condición, pues de un lado es el

principio rector para el adecuado ejercicio del poder y del otro, es el principio rector para imponer sanción; bajo este parámetro, consigno que no existe ninguna facultad en cabeza de las entidades públicas o privadas que no se encuentren prescritas de manera expresa clara y precisa por la ley, por lo que **EL OPERADOR** asegura que en cuanto al manejo y uso de datos personales se sujeta plenamente a lo estipulado en la ley frente al derecho fundamental de habeas data.

#### **12.5. Diagnostico**

**LA EMPRESA** se asegura de cumplir el principio de legalidad, por lo cual, se realiza una evaluación interna a través del cuestionario de diagnóstico para el cumplimiento de la ley 1581 de 2012, publicada en diciembre de 2018 por la delegatura para la protección de datos personales de la superintendencia de industria y comercio.

Dicho diagnostico se realiza con la verificación de los siguientes aspectos:

- Principios para el Tratamiento de Datos Personales.
- Tratamiento de Datos Sensibles.
- Derecho de los Titulares de los Datos Personales.
- Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.
- Información mínima a los Titulares.
- Suministro de información personal.



- Atención de consultas y reclamos de los Titulares.
- Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Aviso de privacidad.
- Reporte de violaciones a los códigos de seguridad.
- Gestión de Encargados del Tratamiento.
- Transferencia y transmisión internacional de Datos Personales.
- Responsabilidad demostrada
- Registro Nacional de Base de Datos

#### **12.6. Licitud en la recolección de los datos personales**

En atención a lo consignado por la ley, está prohibido utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales.

A la licitud en la recolección de los datos personales, se encuentra ligado el consentimiento expreso otorgado por el titular de la misma, tal y como se evidencia en el capítulo 6 de la presente política, pues, como consigna el artículo 5 del decreto 1377 de 2013 el responsable del tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar al momento de la recolección de sus datos, la autorización del titular e informarle de los datos que serán recolectados y el propósito de los mismos.

Se entenderá que el titular ha dado su autorización para el tratamiento de datos personales y que por tanto el manejo de los mismos por parte de **LA EMPRESA**, es legal y consensado con el titular cuando:

- Sea por escrito.
- Sea verbal o mediante conductas inequívocas, es decir, aquellas que no admiten duda o equivocación del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la Autorización.

En otras palabras, la Autorización también se podrá obtener a partir de conductas evidentes, claras e incontrovertibles del Titular que no admitan duda o equivocación sobre su voluntad de dar su consentimiento para que sus datos sean tratados.

#### **12.7. Importancia de la clasificación de los datos**

La clasificación de los datos personales es muy útil para determinar los requisitos de su recolección, establecer los requerimientos especiales que se deba tener frente a ellos, realizar el análisis previo de impacto de privacidad y el diagnóstico, enfocar la protección especial que debe hacerse sobre estos y establecer cuáles son los datos a los que tendrán acceso los terceros.

### **13. PAUTAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS FRENTE A TERCEROS**



**AGUATUR**, en el ejercicio de su objeto social, requerirá terceras personas que cumplan funciones dentro de la compañía, por lo cual, pese a ser la única responsable de los datos de usuarios/clientes/consumidores, de sus servicios, y de sus trabajadores y proveedores, es también responsable por lo que hagan sus empleados con dicha información, pues se encontrará a su alcance en atención al cargo que ostente dentro de la empresa.

En este orden de ideas, es necesario implementar conductas tendientes a la vigilancia y control constante de los datos, así como la capacitación de sus empleados frente a la indebida utilización de los mismos; así mismo, en los contratos de trabajo o prestación de servicios celebrados con sus colaboradores se especifican las obligaciones y deberes que como encargados del tratamiento de datos personales deben cumplir, de conformidad con el artículo 18 de la ley 1581 de 2012.

Dichos deberes para los colaboradores e implementadores serán los siguientes:

- Cumplir las políticas de Tratamiento de datos personales de **EL OPERADOR**.
- Garantizar seguridad y confidencialidad de los Datos Personales de conformidad con el acuerdo de confidencialidad suscrito en el contrato.
- No usar los Datos Personales para fines diferentes a los autorizados.

- No apropiarse de los Datos Personales (copias de planillas, formularios, grabaciones, archivos electrónicos) luego de culminado el contrato de prestación de servicios.
- Devolver a **LA EMPRESA**, todos los datos que trató durante la prestación de sus servicios

### **13.1 Deber de seguridad sobre los datos almacenados y recolectados**

Todos aquellos datos recolectados mediante plantillas, formularios, videollamadas, reconocimiento facial o dactilar, sistemas biométricos o por cualquier otro medio físico o electrónico facilitado por **EL OPERADOR** serán protegidos por la compañía a través de medidas de seguridad y seguimientos constantes a sus colaboradores que eviten:

- Accesos indebidos o no autorizados a la información.
- Manipulación de la información.
- Destrucción de la información.
- Usos indebidos o no autorizados de la información.
- Circulación o suministro de la información a personas no autorizadas.

Las medidas de seguridad implementadas por **AGUATUR** se basarán en los siguientes factores:

- Los niveles de riesgo del Tratamiento para los derechos y libertades de los Titulares de los datos.



- La naturaleza de los datos.
- Las posibles consecuencias que se derivarían de una vulneración para los Titulares y la magnitud del daño que se puede causar a ellos, al responsable y a la sociedad en general.
- El número de Titulares de los datos y la cantidad de información.
- El tamaño de la organización.
- Los recursos disponibles para mitigar los riesgos.
- El estado de la técnica.
- El alcance, contexto y finalidades del Tratamiento de la información.

### 13.2. Eliminación de los datos

**LA EMPRESA**, se compromete a eliminar de sus bases de datos toda información que ya no sea objeto de manejo, es decir, que ya no se encuentre cumpliendo la finalidad para la cual fue suministrada por el titular o en virtud de la terminación del contrato que se suscribió entre la empresa y el titular/usuario/cliente/consumidor/trabajador/proveedor, de conformidad con lo consignado en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013, puesto que la idea no es almacenar datos de manera indefinida y sin propósito, y sobre todo, generar desconfianza en el consumidor de los servicios ofrecidos por **EL OPERADOR**.

### 14. AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de **AGUATUR**, y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. **LA EMPRESA**, implementará un aviso de privacidad.

En **EL OPERADOR** el aviso de privacidad se encuentra disponible al público en su página web: <https://www.aguatur.co/>

### 15. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, RECLAMOS, RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS:

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al responsable del tratamiento, la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Las áreas de **LA EMPRESA** responsables para la atención de consultas, peticiones y reclamos ante las cuales el Titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o revocar la autorización en los términos de ley, serán las siguientes:



RESPONSABLE	AREA	CONTACTO
Marcela Vargas Peláez	Gerente General	<a href="mailto:Administracion@aguatur.co">Administracion@aguatur.co</a> <a href="mailto:marcevargaspl@hotmail.com">marcevargaspl@hotmail.com</a>

### 15.1. Consultas

Los titulares, sus causahabientes o Tercero autorizado o apoderado podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, **LA EMPRESA** garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para ejercer este derecho, el Titular, causahabiente, Tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio de:

- **Comunicación escrita:** dirigida a **EL OPERADOR**, la cual debe contener como mínimo: Fecha de Solicitud, dirección domicilio y teléfono para efectos de notificación.

- **Correo Electrónico:** para este medio **AGUATUR**, ha dispuesto el correo electrónico [administracion@aguatur.co](mailto:administracion@aguatur.co)

Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; **LA EMPRESA**, atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

- **Titular:** Comunicación escrita acompañada de fotocopia del Documento de Identidad y prueba si quiera sumaria de que fue usuario/cliente/consumidor/proveedor/trabajador de los servicios ofrecidos por **AGUATUR**.

- **Tercero Autorizado / Apoderado:** Comunicación escrita, Carta de autorización o documento que acredite la representación, si es el caso, Documento de Identificación del Titular y la persona autorizada.

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

### 16. RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o



supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, canalizándola y remitiendo a través de los correos electrónicos o canales habilitados y deberá contener:

- Identidad del solicitante.
- Copia del documento de identidad.
- Referencia del caso.
- Prueba si quiera sumaria de haber sido usuario/cliente/consumidor/proveedor/trabajador de **AGUATUR**.

#### **16.1 Rectificación y actualización de datos.**

El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a **LA EMPRESA**, a través de las áreas indicadas arriba. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al solicitante dentro de los cinco (5) días hábiles de siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, si el solicitante no ha presentado la información requerida, se entienda que ha desistido del reclamo. El término máximo para atender 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 el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atendió su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Conforme a los lineamientos de ley establecidos, antes de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, el Titular debe tramitar inicialmente su reclamo ante **AGUATUR** a través de los contactos y canales indicados por esta.

#### **17. SUPRESIÓN DE LOS DATOS**

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **EL OPERADOR** la supresión o eliminación de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **AGUATUR**, es importante tener en cuenta que:



El derecho de cancelación no es absoluto y **LA EMPRESA** puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

### 18. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **EL OPERADOR** establece que el Titular, Representante o apoderado debe enviar un comunicado adjuntando documento de identidad, la prueba sumaria de haber sido cliente/ usuario/ consumidor/trabajador/ proveedor de **AGUATUR** y remitirlo por cualquiera de las siguientes formas:

- **Comunicación escrita:** dirigida a **LA EMPRESA**, la cual debe contener como mínimo: Fecha de Solicitud, dirección domicilio, dirección electrónica, teléfono para efectos de notificación prueba sumaria de haber sido cliente/ usuario/ consumidor/trabajador/ proveedor de **AGUATUR**.
- **Correo Electrónico:** para este medio **EL OPERADOR**, ha dispuesto el siguiente correo electrónico [administracion@aguatur.co](mailto:administracion@aguatur.co). Se debé tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse.
- La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **LA EMPRESA** deba dejar de tratar por completo los datos del titular. La segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado.
- La revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

### 19. SOLICITUD PARA CORRECCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

La finalidad de los reclamos consiste únicamente en la solicitud del titular por medio de la cual solicita la corrección, actualización, o supresión de



los datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes establecidos para el régimen de protección de datos y en esta política.

El reclamo debe presentarse mediante los canales establecidos en la presente política;

- Correo electrónico: [administracion@aguatur.co](mailto:administracion@aguatur.co)
- Dirección física: Calle 21 # 26 – 66, Sector Guayabal, Cocorná, Antioquia
- Dirección de internet: <https://www.aguatur.co/>

Deberá indicar:

- Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada
- Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo y prueba siquiera sumaria de haber sido cliente/usuario/proveedor/trabajador de **AGUATUR**.

- Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite
- Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer

En caso de requerirse documentación adicional, se requerirá al titular del reclamo, con el fin que en un término no mayor a 5 días subsane o remita la información faltante. Si transcurrido un plazo de 2 meses el solicitante no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo y se dará por cerrado el caso.

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Ésta deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender 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 el reclamo dentro de dicho término, se informará 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.



## 20. ENCARGADO DE LA PROTECCIÓN Y MANEJO DE DATOS PERSONALES

El Encargado de Protección de Datos Personales, es la persona y dependencia encargada de la función de protección de datos la cual se puede contactar a través de:

- Dirección: Calle 21 # 26 – 66, Sector Guayabal, Cocorná, Antioquia.
- Correo electrónico: [administracion@aguatur.co](mailto:administracion@aguatur.co)
- Página web: <https://www.aguatur.co/>

## 21. RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

El Oficial de Protección de Datos Personales, es la persona y dependencia encargada de la función de protección de datos la cual se puede contactar a través de:

- Dirección: Calle 21 # 26 – 66, Sector Guayabal.
- Correo Electrónico: [administracion@aguatur.co](mailto:administracion@aguatur.co)

- Página web: <https://www.aguatur.co/>

## 22. VIGENCIA:

Esta rige a partir de su promulgación, y se ceñirá a los lineamientos contemplados en la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 del 27 de junio de 2013, su vigencia será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

## 23. MODIFICACIONES:

En caso de requerirse actualizaciones a la presente política, **AGUATUR** notificará a través de correo electrónico dichos cambios a los titulares con el fin de que presenten su aceptación y/o revocatoria al tratamiento de sus datos bajo el nuevo texto.

## POLÍTICA DE COOKIES

### 1. ¿QUÉ SON LAS COOKIES?

Las cookies son pequeños ficheros que se instalan en el disco duro o en el navegador del ordenador, tableta, teléfono inteligente o dispositivo equivalente con funciones de navegación a través de Internet y ayudan, entre otras cosas, a personalizar los servicios del titular de la web, facilitar la navegación y usabilidad a través de ella, obtener información agregada de los visitantes de la web, posibilitar la reproducción y



visualización de contenido multimedia en la propia web, permitir elementos de interacción entre el usuario y la web o habilitar herramientas.

## **2. AUTORIZACIÓN USO DE COOKIES PROPIAS Y TECNOLOGÍA CLICKSTREAM**

El navegador de internet de manera automática recopila la información que el usuario consultó antes de ingresar a nuestra página Web, el tipo de búsqueda que ingresó a al portal el navegador a través del cual realizo la búsqueda entre otras cosas. Con el fin de entender como los visitantes usan el portal y garantizarles una experiencia mejor y más segura de compra y nuestra página Web podrá rastrear las páginas que visitan los usuarios. Por ello se recopila la información usando "Cookies" o TecnologíaStream (Seguimiento de Clics). El usuario acepta los presentes términos y condiciones autorizando la recopilación de las cookies empleadas en su navegación de acuerdo con las condiciones anteriormente mencionadas y a las siguientes:

## **3. AUTORIZACIÓN USO DE COOKIES DE TERCEROS:**

Trata de la recopilación de datos que es recolectada en nuestro Sitio Web la cual tiene como fin compilar información estadística del usuario mediante el almacenamiento de cookies en el disco duro del visitante. Para recabar dicha información y someterla a un tratamiento estadístico para del Sitio Web y Aplicación, se utilizan los servicios de Google Analytics; ello

implica que la recogida y almacenamiento de la indicada información.

## **4. AUTORIZACIÓN COOKIES SUSCEPTIBLES DE IDENTIFICAR AL USUARIO:**

Únicamente se almacenan de forma agregada y anónima, con el propósito de realizar análisis estrictamente estadísticos sobre el número de visitantes y los contenidos más visitados, y así mejorar el sitio web y aumentar la efectividad de su presencia online.

Por lo anterior los usuarios, clientes y proveedores de **LA EMPRESA**, aceptan que conocen que en la recopilación de datos mediante el Sitio Web o aplicaciones móviles se puede acceder a dichos datos.

## **5. TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES:**

El usuario o consumidor reconoce y acepta que **EL OPERADOR** podrá realizar la transferencia de datos a otros responsables del tratamiento cuando así esté autorizado por el titular de la información o por la ley o por un mandato administrativo o judicial.

## **6. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización de la presente política



serán los detallados en la Política de Protección y manejo de Datos.

**a. PERSONAS LEGITIMADAS A EJERCER DERECHOS:**

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

**b. DERECHO DE ACCESO:**

Periodicidad: al menos una vez cada mes calendario y/o cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

**c. ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN Y SUSPENSIÓN**

Medios: Todas las consultas y reclamos a **LA EMPRESA**, se podrán realizar a través de los siguientes mecanismos:

- Correo electrónico: [administracion@aguatur.co](mailto:administracion@aguatur.co)
- Dirección física: Calle 21 # 26 – 66, Sector Guayabal, Cocorná, Antioquia
- Sitio Web: <https://www.aguatur.co/>

**7. VIGENCIA:**

Esta rige a partir de su promulgación, y se ceñirá a los lineamientos contemplados en la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 del 27 de junio de 2013, su vigencia será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 11 del decreto 1377 de 2013.

Autoriza,

---

**RUBEN DARIO GIL GIRALDO**

**UN HOTEL**  
que te espera...



**C.C. 70380817**  
Representante legal  
**CENTRO RECREATIVO COCORNÁ S.A.**

