

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



Contenido

1. MARCO LEGAL³
 2. DEFINICIONES³
 3. PRINCIPIOS RECTORES⁴
 4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO⁵
 5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y LA FINALIDAD DEL MISMO⁶
 6. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES⁷
 7. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS Y ADOLESCENTES⁸
 8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES⁹
 - 8.1. Medios para otorgar la autorización⁹
 - 8.2. Prueba de la autorización⁹
 - 8.3. Revocatoria de la autorización.¹⁰
 9. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN¹⁰
 10. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN¹⁰
 11. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR¹¹
 - 11.1. Consultas¹²
 - 11.2. Reclamos (Actualización, Rectificación, Supresión o Revocación)¹²
 12. VIGENCIA¹³
-

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, se compromete a realizar el tratamiento de datos personales bajo los principios rectores de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Es por esto que, dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, adopta la siguiente política para que todas las personas (huéspedes y/o usuarios), que en desarrollo de sus actividades contractuales o comerciales, suministren información o datos personales, y que puedan conocerlos, actualizarlos y rectificarlos.

El alcance de esta Política será a los principios y disposiciones contenidas en esta y serán aplicables a los datos personales de los huéspedes y/o usuarios, proveedores y socios, que se encuentran registrados en la empresa CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, en el marco de su actividad económica, de igual forma la información recopilada será informada a sus titulares. Esta Política se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales y Datos Sensibles por parte de la empresa, sus empleados y en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que la empresa CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa, o relacionada con el Tratamiento de Datos Personales o con sus sistemas de información.

Esta es la información general de la Empresa:

a)

- a. **Razón Social:** CASTOR INMOBILIARIA S.A.S,
- b. **Nit:** 900.789.242-7
- c. **Domicilio y Dirección:** Calle 5B1 # 36-29 Santiago de Cali.
- d. **Teléfono:** (57+2) 4872052 - 489 59 56
- e. **Encargado del Tratamiento:** Oficial de Cumplimiento
- f. **Correo electrónico:** protecciondedatos@torcahotels.com

OBLIGATORIEDAD:

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, así como para los contratistas y terceros relacionados con CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, Todos los empleados deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones, (De conformidad con el numeral 1 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, es obligación especial el trabajador "observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes"). En los casos que no exista vínculo laboral se

deberá incluir una cláusula contractual en el que el contratista se obliga a cumplir estas políticas.

1. MARCO LEGAL

- **Ley 1266 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.
- **Decreto 1729 de 2009:** Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.
- **Decreto 2952 de 2010:** Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.
- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Decreto 1377 de 2013:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo el 26 de Mayo de 2015.

2. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política, se tienen en cuenta las siguientes definiciones establecidas por la normatividad vigente de protección de datos personales.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. (*Ley 1581 de 2012*).
 - **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. (*Decreto 1377 de 2013*).
 - **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. (*Ley 1581 de 2012*).
 - **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (*Ley 1581 de 2012*).
-

- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. (*Decreto 1377 de 2013*).
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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. (*Decreto 1377 de 2013*).
- **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. (*Ley 1581 de 2012*).
- **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. (*Ley 1581 de 2012*).
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. (*Ley 1581 de 2012*).
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (*Ley 1581 de 2012*).
- **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. (*Decreto 1377 de 2013*).
- **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. (*Decreto 1377 de 2013*).

3. PRINCIPIOS RECTORES

Siguiendo lo establecido en la Ley 1581 de 2012, CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, aplicará los siguientes principios rectores para el tratamiento de los datos personales:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a la normatividad vigente aplicable.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de datos que realice CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual deberá ser informada al Titular de dichos datos.
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento de datos 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 revele el consentimiento.
- d) **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.
- e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento de los datos personales, CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, garantiza 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.
- f) **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 normatividad vigente 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 ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la normatividad vigente.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, se deberá manejar con 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.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas de CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, 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 normatividad vigente.

4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- a. **Razón Social:** CASTOR INMOBILIARIA S.A.S,
 - b. **Nit:** 900.789.242-7
-

c. Domicilio y Dirección: Calle 5B1 # 36-29 Santiago de Cali.

d. Teléfono: (57+2) 4872052 - 489 59 56

e. Encargado del Tratamiento: Oficial de Cumplimiento

f. Correo electrónico: protecciondedatos@torcahotels.com

5. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y LA FINALIDAD DEL MISMO

CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, realizará el tratamiento de los datos de empleados, ex empleados, huéspedes y/o usuarios, contratistas, proveedores u otros con los cuales tenga o tendrá establecida alguna relación permanente o temporal, bajo la normatividad vigente y aplicable.

Los datos personales que se recolecten y traten en CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, podrán ser para:

- Remitir la información objeto de tratamiento a diferentes entidades inherentes al negocio jurídico celebrado tales como, entidades financieras, empresas de servicio público, notarías, entidades oficiales tales como juzgados, fiscalías, contraloría, entre otras.
 - Generar reservas hoteleras y aéreas, así como modificaciones, cancelaciones y cambios y los reembolsos asociados a las mismas.
 - Realizar campañas de promoción, comercialización y fidelización de los bienes y servicios que se ofrecen. Así como otros proyectos y/o productos o servicios de la Empresa, con la información objeto de tratamiento,
 - Suministrar la información objeto de tratamiento a los terceros que se requieran para efectos de consolidar, promocionar, verificar, fidelizar y tratar sin limitación alguna la mencionada información.
 - En el caso de los Proveedores y Contratistas, se busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera, perfil comercial y al comportamiento de éstos para hacerlos partícipes de actividades, campañas comerciales, publicitarias y de marketing relacionadas con productos y servicios de la Empresa que puedan resultar de su interés.
 - La información de la hoja de vida de los candidatos o empleados servirá para que CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, se forme una opinión sobre las calidades de la persona.
 - Los datos recogidos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar previstas por la Empresa.
-

- Las actividades de operación y registro que se requieran en nuestras actividades comerciales.
- Ser contactado para ser informado e invitado a participar en diferentes concursos, promociones y beneficios.
- Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre productos.
- Realizar segmentación de mercado, análisis de consumo y preferencias.
- Evaluar la calidad de los Servicios a través del objeto de la prestación de los servicios hoteleros.
- Envío de cualquier comunicación telefónica, electrónicos (SMS, CHAT, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos, físicos y/o personales, videos, imágenes, redes sociales).

El huésped y cliente también se expresará libre y voluntariamente su consentimiento para el tratamiento de sus datos biométricos (tomados por cámara de video-vigilancia), con fines de seguridad de los huéspedes, clientes, empleados y de protección de los bienes del hotel. Estas grabaciones serán almacenadas en sitio seguro y solo podrán acceder a ellas el área de gerencia y administración del hotel y serán borradas cada mes.

6. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Está prohibido el tratamiento de los datos sensibles, con excepción de los casos explícitamente señalados en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 es decir en los casos en que:

- 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.

En los casos en que el Tratamiento de datos sensibles sea posible, debe cumplirse las siguientes obligaciones:

- a. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso. Sin embargo, al momento de la recolección de los mismos, al huésped se le informa sobre el carácter facultativo de su respuesta ante datos sensibles y si se encuentra en la facultad de responder las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

7. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización 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.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La autorización a CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición CASTOR INMOBILIARIA S.A.S.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

TIPO DE INFORMACIÓN RECOPIADA: Los datos generales, que CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, obtiene de sus huéspedes y/o usuarios en ejercicio de la prestación de sus servicios, de forma no taxativa son:

- a. Nombre
- b. Lugar y fecha de nacimiento y nacionalidad.
- c. Número de Identificación Personal (CC,CE, NIT, Pasaporte.)
- d. Dirección, teléfono, correo electrónico.
- e. Información personal a través de encuestas.
- f. Registro civil para menores de 18 años.

8.1. Medios para otorgar la autorización

CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico o electrónico, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

La autorización siempre será solicitada por CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, de manera previa al tratamiento de los datos personales.

8.2. Prueba de la autorización



En CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, se conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, asegurándose de mantener los registros controlados y plenamente identificados, sean físicos o digitales, de esta forma CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, cumple con la Responsabilidad Demostrada frente al Tratamiento de Datos Personales (Artículo 26 y 27 Decreto 1377/2013).

8.3. Revocatoria de la autorización.

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, pone a disposición del titular de los datos personales, mecanismos gratuitos y de fácil acceso, para que pueda revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales o la revocatoria de la autorización otorgada (*Ver numeral 11 Procedimientos para ejercicio de derechos*).

9. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

10. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

Cumpliendo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, a continuación, se relacionan los derechos de los titulares de los datos personales:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, en su condición de responsable 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.

- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización. (*Ver numeral 9. Casos en que no se requiere autorización*).
- c) Ser informado por CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante CASTOR INMOBILIARIA S.A.S.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento por parte de CASTOR INMOBILIARIA S.A.S,

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición CASTOR INMOBILIARIA S.A.S.
- Los causahabientes¹ del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

11. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo tratados por CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y

suprimir información y revocar la autorización, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

11.1. Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información de datos personales que repose en CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, Para ello se han establecido los siguientes mecanismos:

- Comunicación dirigida a CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, Área Administrativa, Calle 5B1 # 36-29 Santiago de Cali.
- Solicitud presentada al correo electrónico protecciondedatos@torcahotels.com
- Diligenciamiento del formato “Peticiones Datos Personales” en las instalaciones de CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, Calle 5B1 # 36-29 Santiago de Cali.
- La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

11.2. Reclamos (Actualización, Rectificación, Supresión o Revocación).

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, cuando considere que la autorización deba ser revocada o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad vigente aplicable, podrán presentar un reclamo ante CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:
 - Comunicación dirigida a CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, Área Administrativa, Calle 5B1 # 36-29 Santiago de Cali.
 - Solicitud presentada al correo electrónico
 - Diligenciamiento del formato “Peticiones Datos Personales” en las instalaciones de CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, Calle 5B1 # 36-29 Santiago de Cali.
-

- b) El reclamo se formulará con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del 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 del reclamo.

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

- c) Una vez recibido el reclamo completo por parte de CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, 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 el reclamo sea decidido.
- d) 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 por parte de CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, 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.

SUPRESIÓN Y DESTRUCCIÓN. Cuando se requiera por solicitud suprimir un dato personal de una base de datos se aplicará la técnica de borrado seguro por medio del programa especializado **WipeFile, Hardwipe**; cuando se requiera destruir un documento físico se realizara dejando constancia del suceso.

CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, sólo podrá realizar el Tratamiento de datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el Tratamiento, atendiendo las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en suposición. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

12. VIGENCIA

Las presentes directrices de tratamiento de la información personal rigen desde el 14 de Octubre de 2016. La vigencia de las Bases de datos 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.

MODIFICACIÓN: CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, se reserva el derecho de modificar su política de protección y tratamiento de datos personales, cuando las circunstancias o la ley lo aconsejen u ordenen; caso en el cual la modificación se dará a conocer a través de los medios que la empresa considere idóneos para el caso.

CASTOR INMOBILIARIA S.A.S, recomienda a sus huéspedes y/o a usuarios que revisen la política de protección y tratamiento de datos personales con regularidad para asegurarse de que ha leído la versión más actualizada, siendo en todo caso responsabilidad del usuario su lectura.

