



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

COMERZIA EMPRESARIAL S.A.S. | NIT 901862831-0 | RNT 284334

CASA SERENA HOTEL BOUTIQUE · MELGAR, TOLIMA

Calle 7 No. 14-86 · WhatsApp (+57) 310 216 5554
casaserenahotelboutique@gmail.com · casaserenahotelboutique.com

COMERZIA EMPRESARIAL S.A.S. · NIT 901862831-0 · RNT 284334

Política de tratamiento de datos personales

Casa Serena Hotel Boutique · COMERZIA EMPRESARIAL S.A.S.

1. Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales es COMERZIA EMPRESARIAL S.A.S., identificada con NIT 901862831-0, operadora de Casa Serena Hotel Boutique, RNT 284334.

- Dirección comercial registrada en el RNT: Calle 7 No. 14-86, Melgar, Tolima.
- Dirección principal y para notificaciones: Carrera 14 No. 50-81, Casa 31, Conjunto Serramonte 3, Villavicencio, Meta.
- Correo para privacidad y atención de titulares: casaserenahotelboutique@gmail.com.
- Correo corporativo: comerziaempresarial@gmail.com.
- Teléfono y WhatsApp: (+57) 310 216 5554.
- Página web: <https://casaserenahotelboutique.com/>

2. Objetivo y alcance

Esta política establece los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, conservación y supresión de datos personales tratados por COMERZIA EMPRESARIAL S.A.S. y Casa Serena Hotel Boutique. Aplica a los datos de huéspedes, clientes potenciales, visitantes, usuarios del sitio web, acompañantes, menores representados por sus responsables, proveedores, contratistas, empleados, candidatos y cualquier persona natural que se relacione con el hotel.

3. Marco normativo

El tratamiento se realizará de acuerdo con el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las normas que los modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan.

4. Definiciones principales

- Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos personales.
- Base de datos: conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- Dato personal: información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- Dato sensible: información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluyendo datos de salud, biométricos, orientación política, convicciones religiosas y otros definidos por la ley.
- Encargado: persona natural o jurídica que realiza el tratamiento por cuenta del responsable.
- Responsable: persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y el tratamiento.
- Titular: persona natural a quien pertenecen los datos.
- Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización o supresión.
- Transferencia: entrega de datos a otro responsable ubicado dentro o fuera de Colombia.
- Transmisión: comunicación de datos a un encargado que los trata por cuenta del responsable.

5. Principios aplicables

El tratamiento se realizará observando los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, necesidad y temporalidad. Solo se solicitarán datos adecuados, pertinentes y razonablemente necesarios para las finalidades informadas.

6. Datos que pueden ser recolectados

Según la relación con el titular, el hotel podrá recolectar:

- nombres, apellidos, tipo y número de identificación, fecha de nacimiento, nacionalidad y firma;
- dirección, ciudad, país, teléfono, correo electrónico y demás datos de contacto;
- información de reservas, acompañantes, fechas de viaje, preferencias, solicitudes y consumo de servicios;
- información requerida para la Tarjeta de Registro de Alojamiento, facturación, contabilidad y cumplimiento tributario;
- datos del medio de pago y comprobantes, sin almacenar los datos completos de tarjetas cuando el proceso sea administrado por una pasarela o entidad financiera;
- información de mascotas incluida en la reserva;
- imágenes captadas por sistemas de videovigilancia en las instalaciones, cuando existan;
- dirección IP, navegador, dispositivo, registros de acceso y datos obtenidos mediante cookies o tecnologías similares;
- datos de salud, movilidad reducida, alergias u otra información sensible cuando el titular decida suministrarla y sea necesaria para atender una solicitud especial o proteger su integridad;
- datos de menores de edad estrictamente necesarios para prestar el servicio y cumplir obligaciones legales; y
- información laboral, contractual, bancaria o tributaria de empleados, candidatos, proveedores y contratistas.

7. Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán ser tratados para:

1. Cotizar, gestionar, garantizar, confirmar, modificar o cancelar reservas.
2. Prestar los servicios de alojamiento, alimentos, eventos, pasadías y servicios complementarios contratados.
3. Identificar y registrar a huéspedes y acompañantes, administrar el check-in y check-out y cumplir las obligaciones del Sistema de Información de Alojamiento Turístico y de la Tarjeta de Registro de Alojamiento.
4. Procesar pagos, anticipos, depósitos, devoluciones, facturación, contabilidad y cobro de obligaciones.
5. Atender solicitudes especiales relacionadas con accesibilidad, alimentación, salud o seguridad, cuando sean informadas por el titular.
6. Comunicarse antes, durante y después de la estadía para suministrar información necesaria sobre la reserva y el servicio.
7. Atender peticiones, consultas, quejas, reclamos, felicitaciones, solicitudes y procesos de garantía.
8. Prevenir fraude, suplantación, incumplimientos, actividades ilícitas y riesgos para huéspedes, trabajadores e instalaciones.
9. Mantener la seguridad mediante controles de acceso y videovigilancia, cuando esta exista.
10. Cumplir requerimientos de autoridades administrativas, judiciales, tributarias, sanitarias, migratorias, de policía y de turismo.
11. Elaborar estadísticas, análisis de calidad, ocupación, satisfacción y mejora del servicio, procurando utilizar información agregada o anonimizada cuando sea posible.

12. Enviar información comercial, promociones, encuestas, novedades e invitaciones únicamente cuando exista autorización o una base legal aplicable. El titular podrá solicitar en cualquier momento que se suspendan estos mensajes.
13. Gestionar relaciones con proveedores, contratistas, empleados y candidatos, incluyendo procesos contractuales, administrativos, contables, de seguridad social y seguridad y salud en el trabajo.
14. Administrar el sitio web, mantener su seguridad, recordar preferencias y analizar su funcionamiento conforme a la sección de cookies.

Los datos no serán utilizados para finalidades incompatibles con las informadas sin obtener una nueva autorización cuando esta sea requerida.

8. Autorización

Salvo las excepciones previstas en la ley, el tratamiento requerirá autorización previa, expresa e informada del titular. La autorización podrá obtenerse por escrito, verbalmente, mediante mecanismos electrónicos o por conductas inequívocas que permitan comprobar razonablemente el consentimiento. El hotel conservará prueba de la autorización y pondrá esta política a disposición del titular antes o al momento de recolectar la información. La autorización para comunicaciones comerciales deberá solicitarse separadamente y no será requisito para realizar una reserva o recibir el servicio de alojamiento.

9. Datos sensibles

El titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles. Cuando el hotel requiera tratar esta información, indicará cuáles datos son sensibles, la finalidad específica y el carácter facultativo de la respuesta, y solicitará autorización explícita, salvo las excepciones legales. Los datos sensibles serán tratados únicamente cuando sean necesarios y con medidas de seguridad acordes con su naturaleza.

10. Datos de niños, niñas y adolescentes

El tratamiento de datos de menores de edad se limitará a la información necesaria para la reserva, identificación, protección, registro de alojamiento, cumplimiento legal y prestación del servicio. Se respetará el interés superior del menor y sus derechos fundamentales. La autorización deberá ser otorgada por su representante legal, previa consideración de la opinión del menor de acuerdo con su madurez, autonomía y capacidad de comprensión cuando corresponda. El hotel no utilizará datos de menores para publicidad directa ni para finalidades ajenas al servicio y las obligaciones legales.

11. Videovigilancia

Cuando existan cámaras de seguridad, las imágenes se utilizarán para proteger a las personas, bienes e instalaciones, investigar incidentes y atender requerimientos de autoridades competentes. Las zonas vigiladas deberán contar con avisos visibles que identifiquen al responsable, la finalidad y los canales para consultar esta política. No se instalarán cámaras en habitaciones, baños, vestidores ni otros espacios en los que exista una expectativa reforzada de intimidad.

12. Cookies y tecnologías similares

El sitio web utiliza o podrá utilizar:

- Cookies necesarias: permiten funciones esenciales, seguridad, navegación y funcionamiento técnico del sitio.
- Cookies de preferencias: recuerdan configuraciones seleccionadas por el usuario.
- Cookies analíticas: ayudan a conocer de forma estadística cómo se utiliza el sitio.

- Cookies publicitarias: permiten medir campañas o mostrar contenidos relacionados con los intereses del usuario.

Las cookies no esenciales solo deberán activarse cuando el usuario las acepte mediante el mecanismo dispuesto en el sitio. El usuario podrá aceptar, rechazar o configurar categorías y también eliminar cookies desde su navegador. El rechazo de cookies no esenciales no impedirá el acceso general al sitio, aunque algunas funciones podrían verse limitadas.

13. Derechos de los titulares

El titular podrá:

- conocer, actualizar y rectificar sus datos personales;
- solicitar prueba de la autorización, salvo cuando legalmente no sea necesaria;
- ser informado sobre el uso dado a sus datos;
- presentar consultas, quejas y reclamos;
- solicitar la supresión de los datos o revocar la autorización cuando sea procedente;
- acceder gratuitamente a sus datos personales; y
- presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite ante el responsable, cuando corresponda.

La revocación o supresión no procederá respecto de datos que deban conservarse por una obligación legal o contractual.

14. Procedimiento para consultas y reclamos

Las consultas o reclamos podrán enviarse a casaserenahotelboutique@gmail.com o presentarse en la dirección comercial del hotel. La solicitud deberá incluir:

- nombre completo e identificación del titular;
- datos de contacto para recibir la respuesta;
- descripción clara de la solicitud;
- documentos que acrediten la identidad, representación o autorización, cuando corresponda; y
- documentos que soporten la petición o reclamo.

Consultas

Las consultas serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si no es posible responder dentro de ese plazo, se informará el motivo de la demora y la nueva fecha de respuesta, que no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

Reclamos

Si el reclamo está incompleto, se solicitará su corrección dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Si transcurren dos (2) meses desde el requerimiento sin que el solicitante presente la información faltante, se entenderá desistido el reclamo. Los reclamos completos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no sea posible responder en ese plazo, se informará el motivo y la nueva fecha, que no superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

15. Deberes del responsable

COMERZIA EMPRESARIAL S.A.S. procurará:

- garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares;
- solicitar y conservar prueba de la autorización cuando sea requerida;
- informar las finalidades del tratamiento;
- mantener la información exacta, completa, actualizada y comprensible;
- adoptar medidas razonables de seguridad y confidencialidad;
- tramitar consultas y reclamos dentro de los términos legales;
- actualizar o rectificar oportunamente la información;
- exigir a los encargados el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos; y
- informar a la autoridad y a los titulares sobre incidentes de seguridad cuando legalmente corresponda.

16. Transmisión, transferencia y terceros

El hotel podrá compartir o transmitir datos, en la medida necesaria, a proveedores de alojamiento tecnológico, correo electrónico, mensajería, pasarelas de pago, entidades financieras, sistemas hoteleros, plataformas de reservas, agencias de viajes, contabilidad, facturación, seguridad, soporte, almacenamiento y otros servicios relacionados con la operación. También podrá entregar información a autoridades cuando exista una obligación legal o requerimiento válido. Cuando se realicen transmisiones o transferencias nacionales o internacionales, se adoptarán medidas contractuales, técnicas y organizativas razonables y se observarán las reglas previstas en la legislación colombiana.

17. Seguridad y confidencialidad

El responsable adoptará medidas administrativas, humanas, físicas y técnicas razonables para proteger la información contra pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Ningún sistema es absolutamente seguro. Cuando se identifique un incidente, se aplicarán procedimientos de contención, evaluación, corrección y comunicación conforme a la ley.

18. Conservación y supresión

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales, contractuales, contables, fiscales, turísticas, probatorias y de atención de reclamaciones. Cuando desaparezca la finalidad y no exista un deber legal o contractual de conservación, la información será eliminada, anonimizada o bloqueada de forma segura, según corresponda.

19. Cambios a la política

Esta política podrá actualizarse por cambios legales, técnicos u operativos. Las modificaciones sustanciales se comunicarán por la página web, correo electrónico u otro medio adecuado antes de su aplicación cuando la ley así lo exija. La versión vigente estará disponible permanentemente en <https://casaserenahotelboutique.com/>

20. Vigencia

Esta política entra en vigencia el 13 de agosto de 2026. Las bases de datos tendrán la vigencia necesaria para cumplir sus finalidades y las obligaciones aplicables.