

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE FAPROCOL S.A.S Y SUS UNIDADES DE NEGOCIOS

- **Nombre de la Sociedad:** Faprocol S.A.S.
- **Nit:** 900.874.888-8
- **Domicilio:** Calle 6 No. 19^a-25 Barrio la Colina Piedecuesta
- **Correo electrónico:** creayoyis@hotmail.com
- **Teléfono:** 6555500 - 6446937 – 6909921
- **Celular:** 315- 830-1325

INTRODUCCION

Para **FAPROCOL S.A.S** es de vital importancia el manejo y adecuado tratamiento de los datos personales de su público objetivo y de interés general, información que ellos mismos nos han suministrado con diversos fines. Desde todos los procesos velamos por la confidencialidad de la información de nuestros clientes, gracias a que contamos con herramientas idóneas para el manejo, buen uso y almacenamiento de estas, en función de las actividades para las cuales esta información ha sido entregada.

En este orden de ideas y como responsables del uso de la información de nuestros clientes damos cumplimiento a la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales; por esto ponemos a su disposición la Política de Protección de Datos Personales de **FAPROCOL S.A.S**.



Calle 56 No. 17B - 44
Bucaramanga - Col.



www.hotelplazuelareal.com



reservas@hotelplazuelareal.com



(7) 644 69 37 / Fax: 644 84 00
316 830 1325



[@hotelplazuelarealb](https://www.instagram.com/hotelplazuelarealb)



[@hotelplazuelare](https://twitter.com/hotelplazuelare)



[hotel plazuela real](https://www.facebook.com/hotelplazuela.real)

1. DESCRIPCION GENERAL

1.1 OBJETO

El presente manual tiene por objeto el cumplimiento de las disposiciones legalmente vigentes, concernientes al desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos relativos al artículo 15 de la Constitución Política.

En general, el presente manual establece las políticas y los procedimientos a través de los cuales el titular de los datos personales puede hacer efectivos sus derechos relacionados con el tratamiento, así como los mecanismos para instar el cumplimiento de los deberes en cabeza del responsable del tratamiento. Así mismo, se dan algunas definiciones relativas a términos necesarios para la correcta aplicación de las mencionadas políticas, junto con los principios sobre los que se fundamenta la recolección y tratamiento de los datos personales.

1.2 ALCANCE

El manual en referencia le es aplicable a los datos personales registrados en las bases de datos relativas a Empleados, Potenciales Empleados, Accionistas, Proveedores, Potenciales Proveedores y Clientes de **FAPROCOL S.A.S**, los cuales sean susceptibles de tratamiento. Aplicará a los datos personales que sean objeto de recolección y manejo por parte **FAPROCOL S.A.S**, el cual está compuesto por CUATRO unidades de negocios que son: **HOTEL METROPOLITANA PLAZA** Matricula establecimiento No. 330060, **CREACIONES YOYIS Y YIYOS** Matricula establecimiento No. 330061, **CREACIONES TATIS Y TATOS** Matricula establecimiento No. 330062. y **HOTEL PLAZUELA REAL** Matricula establecimiento No. 330063. Si a futuro, otras unidades de negocios entran a formar parte de la compañía, el manual aplicará a aquellas.

1.3 NORMATIVIDAD LEGAL Y AMBITO DE APLICACIÓN

La presente política de tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad en la constitución política, la ley 1581 de 2012, el decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicado por **FAPROCOL S.A.S** respecto a la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.



Calle 56 No. 17B - 44
Bucaramanga - Col.



www.hotelplazuelareal.com



reservas@hotelplazuelareal.com



(7) 644 69 37 / Fax: 644 84 00
316 830 1325



[@hotelplazuelarealb](https://www.instagram.com/hotelplazuelarealb)



[@hotelplazuelare](https://twitter.com/hotelplazuelare)



[hotel plazuela real](https://www.facebook.com/hotelplazuela.real)

2. MARCO TEORICO

2.1 DEFINICIONES

Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal serán aplicables las siguientes definiciones:

- **AUTORIZACIÓN:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **BASE DE DATOS:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. Las “base de datos” tendrán tal condición sin importar el medio en el cual se encuentren contenidas que podrá ser físico, electrónico, manual, automatizado, herramientas informáticas, etc.
- **DATO PERSONAL:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **TITULAR:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **TRATAMIENTO:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **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.
- **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.
- **DATOS SENSIBLES:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan 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,



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.

- **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.
- **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 de un único responsable.

2.2 PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de 2012 se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

- **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 solo 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 ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas por 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.

- **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** la información sujeta a tratamiento por **FAPROCOL 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.
- **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** **FAPROCOL S.A.S** está obligado 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 ley.

3. CONTENIDO

3.1 FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTUA LA RECOLECCION DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE LOS MISMOS

FAPROCOL S.A.S podrá hacer uso de la información recolectada para procesar, confirmar, cumplir y proveer los servicios y/o productos adquiridos, directamente y/o con la participación de terceros proveedores de productos o servicios, así como para promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones, efectuar reportes a las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales tales como, investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, y ofrecimiento y/o reconocimiento de beneficios propios de nuestros programas de lealtad.

Al aceptar esta **POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES** nuestros huéspedes, visitantes, clientes, usuarios y proveedores en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que **FAPROCOL S.A.S** realicen el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios y productos adquiridos, tales como, realización de reservas, modificaciones, cancelaciones y cambios de la misma, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas y/o para el funcionamiento de los programas de lealtad y demás finalidades indicadas en este documento.



Calle 56 No. 17B - 44
Bucaramanga - Col.



www.hotelplazuelareal.com



reservas@hotelplazuelareal.com



(7) 644 69 37 / Fax: 644 84 00
316 830 1325



[@hotelplazuelarealb](https://www.instagram.com/hotelplazuelarealb)



[@hotelplazuelare](https://twitter.com/hotelplazuelare)



[hotel plazuela real](https://www.facebook.com/hotelplazuela.real)

Lo anterior, sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en este documento y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios de cada una de nuestras unidades de negocio.

Advertimos que en estas actividades pueden estar involucrados terceros proveedores, tales como proveedores de sistemas de reservas, agencias de viajes, call centers, entidades bancarias, aseguradoras, etc.

Adicionalmente, nuestros viajeros, clientes y usuarios, en su calidad de titulares de los datos recolectados, al aceptar esta política de privacidad, nos autorizan para:

- Utilizar la información recibida de ellos, para fines de mercadeo de sus productos y servicios, y de los productos y servicios de terceros con los que **FAPROCOL S.A.S** mantengan una relación de negocios.
 - Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia de policía o judiciales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de sus derechos y/o su patrimonio en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados por sus viajeros, clientes y usuarios.
 - Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que desarrollamos.
 - Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información.
- Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con nosotros, bajo los estándares de seguridad y confidencialidad a los cuales estamos obligados.

3.2 DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:



Calle 56 No. 17B - 44
Bucaramanga - Col.



www.hotelplazuelareal.com



reservas@hotelplazuelareal.com



(7) 644 69 37 / Fax: 644 84 00
316 830 1325



[@hotelplazuelarealb](https://www.instagram.com/hotelplazuelarealb)



[@hotelplazuelare](https://twitter.com/hotelplazuelare)



[hotel plazuela real](https://www.facebook.com/hotelplazuela.real)

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **FAPROCOL 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a **FAPROCOL S.A.S** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento (casos en los cuales no es necesaria la autorización).
- Ser informado por **FAPROCOL S.A.S**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- 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.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

3.3 DEBERES DE FAPROCOL S.A.S Y SUS UNIDADES DE NEGOCIOS.

En virtud de la presente política de tratamiento y protección de datos personales son deberes de **FAPROCOL S.A.S** los siguientes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.



- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares.
- 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.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.

3.4 EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIO LA AUTORIZACION DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.

La autorización del titular de la información no será necesaria cuando se trate de:

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

3.5 LEGITIMACION PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DEL TITULAR.

Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **FAPROCOL S.A.S.**
- Por los causahabientes del titular (en los casos que éste falte por muerte o incapacidad), quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o poder correspondiente.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas facultadas para representarlos.

3.6 DATOS PERSONALES DE NIÑOS NIÑAS Y ADOLECENTES.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.



Calle 56 No. 17B - 44
Bucaramanga - Col.



www.hotelplazuelareal.com



reservas@hotelplazuelareal.com



(7) 644 69 37 / Fax: 644 84 00
316 830 1325



[@hotelplazuelarealb](https://www.instagram.com/hotelplazuelarealb)



[@hotelplazuelare](https://twitter.com/hotelplazuelare)



[hotel plazuela real](https://www.facebook.com/hotelplazuela.real)

- que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- que se cuente con la autorización por parte del padre o acudiente del niño, niña o adolescente.

3.7 PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDA SUMINISTRAR LA INFORMACION.

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la ley. La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de **FAPROCOL S.A.S** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

3.8 AUTORIZACION.

FAPROCOL S.A.S, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

Con la mencionada autorización, el cliente acepta las políticas y condiciones que se establecen en el presente documento.

3.9 FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACION.

La autorización del titular de la información constará en cada uno de los canales y mecanismos de recolección de datos de **FAPROCOL S.A.S**. Así, podrá constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por el titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2010.



Calle 56 No. 17B - 44
Bucaramanga - Col.



www.hotelplazuelareal.com



reservas@hotelplazuelareal.com



(7) 644 69 37 / Fax: 644 84 00
316 830 1325



[@hotelplazuelarealb](https://www.instagram.com/hotelplazuelarealb)



[@hotelplazuelare](https://twitter.com/hotelplazuelare)



[hotel plazuela real](https://www.facebook.com/hotelplazuela.real)

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

3.10 PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES.

FAPROCOL S.A.S adoptará medidas técnicas y administrativas adecuadas y suficientes que permitan el cuidado y conservación de los datos personales de los titulares, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

De igual forma, la implementación estas medidas, permitirá la conservación de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para el tratamiento de los mismos.

FAPROCOL S.A.S adoptará todos los mecanismos para guardar la confidencialidad de la información y se abstendrá de usar la información para fines diferentes a los expresamente autorizados por el titular.

No obstante lo anterior el cliente asume los riesgos que se derivan de entregar esta información en un medio como internet, el cual está sometido a diversas variables – ataques de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, entre otras. **FAPROCOL S.A.S** hará su mejor esfuerzo tecnológico para garantizar la seguridad de la información personal de todos sus clientes y/o usuarios, empleando razonables y actuales métodos de seguridad para impedir el acceso no autorizado, para mantener la exactitud de los datos y garantizar la correcta utilización de la información.

3.11 PROCEDIMIENTO PARA EL USO Y CIRCULACION DE LA INFORMACION.

Para el evento en los cuales terceros ajenos a **FAPROCOL S.A.S** requieran validar, rectificar o confirmar información correspondiente a los datos personales de los titulares contenidas en las bases de datos de **FAPROCOL S.A.S**, se requerirá para el suministro de la información la autorización previa y expresa del titular para que opere la transferencia.

FAPROCOL S.A.S se abstendrá de usar la información proporcionada por los titulares para fines de comercialización diferente a sus programas y servicios específicos.

3.12 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS.

Los titulares podrán solicitar a **FAPROCOL S.A.S** la consulta de sus datos personales. Esta solicitud deberá ser realizada por escrito dirigido al correo electrónico: creayoyis@hotmail.com, precisando el tipo de dato que se desea consultar, nombre, apellido, cédula de ciudadanía, teléfono y correo electrónico al que se remitirá la información correspondiente.

FAPROCOL S.A.S remitirá al titular la información consultada, la cual estará integrada por el listado de toda la información que esté vinculada con la identificación del titular en la base de datos. La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. La consulta se atenderá por escrito y no generará costo para el titular.

En la sede de la Compañía:	Calle 6 No. 19 ^a – 25 Barrio la Colina Piedecuesta (Stder) De lunes a viernes en el horario de atención al público (8:15 AM a 4:15 PM)
Conmutador:	(057) 6555500 – 6446937 - 6909921
Celular:	315 830 1325





Correo Electrónico:	creayoyis@hotmail.com
Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos:	Las peticiones, consultas o reclamos que se reciban a través de los distintos canales serán direccionadas al área respectiva de la compañía responsable del Tratamiento.

3.13 PROCEDIMIENTO PARA LA SUPRESION, CORRECCION O ACTUALIZACION DE LA INFORMACION.

Los titulares podrán en todo momento solicitar a **FAPROCOL S.A.S** la supresión, corrección o actualización de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo de la siguiente manera:

- El reclamo se formulará mediante comunicación dirigida al correo electrónico: creayoyis@hotmail.com con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud, la dirección y acompañado de los documentos que soporten la solicitud de ser aplicable.
- Si el reclamo resultare incompleto, **FAPROCOL S.A.S** requerirá al titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el titular presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, actividad que deberá realizarse en un término no superior a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda 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.

3.14 TEMPORALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



Calle 56 No. 17B - 44
Bucaramanga - Col.



www.hotelplazuelareal.com



reservas@hotelplazuelareal.com



(7) 644 69 37 / Fax: 644 84 00
316 830 1325



[@hotelplazuelarealb](https://www.instagram.com/hotelplazuelarealb)



[@hotelplazuelare](https://twitter.com/hotelplazuelare)



[hotel plazuela real](https://www.facebook.com/hotelplazuela.real)

La información suministrada por los clientes y usuarios permanecerá almacenada hasta por el término de VEINTE (20) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria.

3.15 MODIFICACION A LA POLITICA DE VERACIDAD.

FAPROCOL S.A.S se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

HOTEL
PLAZUELA
REAL

