POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

HOTELES CSI

Responsable del tratamiento: Compañía de Servicios CS S.A.S.
NIT: 901.481.562-9
Nombre comercial: Hoteles CSI
Domicilio: Bogotá D. C., Colombia
Dirección: Carrera 40 # 24D-23, Bogotá D. C.
Correo electrónico: ra.garcia@hotelescsi.com
Sitio web: www.hotelescsi.com
Fecha de entrada en vigencia: A partir de su publicación en el sitio web.
Última actualización: 1 de abril de 2026.

1. Identificación del responsable

Compañía de Servicios CS S.A.S., identificada con NIT 901.481.562-9, que opera comercialmente bajo la marca Hoteles CSI, en adelante "Hoteles CSI", es responsable del tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo de sus actividades hoteleras, comerciales, administrativas y operativas.

La presente política aplica al tratamiento de datos personales realizado por Compañía de Servicios CS S.A.S. a través de sus hoteles, oficinas, canales de atención, página web, plataformas de reservas y demás medios utilizados para ofrecer y prestar sus servicios.

Hoteles CSI reconoce la importancia de proteger la privacidad de sus huéspedes, visitantes, clientes individuales y corporativos, representantes de empresas, agencias de viajes, proveedores, colaboradores, candidatos a empleos y demás titulares de datos personales.

En consecuencia, establece las condiciones bajo las cuales recolecta, almacena, utiliza, actualiza, transmite, transfiere y suprime datos personales, de conformidad con la legislación colombiana aplicable.

2. Marco normativo

Esta política se fundamenta principalmente en:

- El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- La Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- El Decreto 1377 de 2013, incorporado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- La Ley 1266 de 2008, cuando resulte aplicable.
- Las demás normas que regulen la protección de datos personales, la privacidad y la seguridad de la información en Colombia.

3. Definiciones

Para efectos de esta política, se adoptan las siguientes definiciones:

Dato personal: Información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable.

Dato sensible: Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluidos los datos de salud y biométricos.

Titular: Persona natural a quien corresponden los datos personales.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y su tratamiento. Para esta política, es Compañía de Servicios CS S.A.S.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales, como su recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia o supresión.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento de sus datos personales, cuando sea legalmente exigible.

Aviso de privacidad: Comunicación mediante la cual se informa al titular sobre la existencia de la política, la forma de consultarla y las finalidades del tratamiento de sus datos.

4. Principios aplicables

Hoteles CSI tratará los datos personales conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

En particular, la compañía limitará el tratamiento a finalidades legítimas e informadas, procurará mantener la información actualizada y adoptará medidas razonables para evitar el acceso, uso, modificación, pérdida o divulgación no autorizados.

5. Datos personales que podemos recolectar

Dependiendo de la relación con el titular y del servicio solicitado, Hoteles CSI podrá tratar las siguientes categorías de información:

5.1. Huéspedes y clientes individuales

- Nombres y apellidos.
- Tipo y número de documento de identificación, cuando corresponda.
- Nacionalidad y demás información exigida para el registro hotelero.
- Teléfono, correo electrónico, dirección y otros datos de contacto.
- Información de reservas, estadías, fechas de llegada y salida y servicios contratados.
- Solicitudes especiales y preferencias de alojamiento que el titular decida comunicar.
- Información de facturación, pagos y soportes de las transacciones, según corresponda.
- Comunicaciones, solicitudes, quejas, reclamos y evaluaciones del servicio.

5.2. Clientes corporativos y agencias de viajes

- Datos de contacto de representantes, empleados y personas autorizadas.
- Nombre, identificación tributaria y datos comerciales de la empresa.
- Información de cotizaciones, tarifas, reservas, contratos, convenios y facturación.
- Historial de servicios contratados y comunicaciones comerciales u operativas.

5.3. Proveedores y aliados comerciales

- Datos de identificación y contacto.
- Información comercial, contractual, tributaria y bancaria necesaria para las relaciones comerciales.
- Datos de representantes legales y contactos autorizados.

5.4. Colaboradores y candidatos

- Datos de identificación, contacto, formación académica y experiencia laboral.
- Información necesaria para procesos de selección, vinculación, contratación y administración del personal, conforme a la ley.

5.5. Usuarios del sitio web y canales digitales

- Datos suministrados mediante formularios de contacto, solicitudes de cotización y procesos de reserva.
- Dirección IP y datos técnicos del navegador o dispositivo, cuando sean recolectados.
- Información sobre navegación, páginas consultadas y preferencias de cookies, según la configuración del sitio.
- Información necesaria para atender consultas recibidas por correo electrónico, WhatsApp u otros canales digitales.

5.6. Imágenes de videovigilancia

Cuando existan cámaras de seguridad en las instalaciones, podrán recolectarse imágenes de huéspedes, visitantes, colaboradores y demás personas que ingresen a las zonas vigiladas.

La información se utilizará exclusivamente para las finalidades de seguridad, prevención y atención de incidentes descritas en esta política.

Hoteles CSI procurará recolectar únicamente información adecuada, pertinente y necesaria para cada finalidad, de acuerdo con la legislación aplicable.

6. Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán ser utilizados para las siguientes finalidades, según corresponda a cada titular:

6.1. Reservas y prestación de servicios hoteleros

- Recibir y gestionar solicitudes de información, cotizaciones y reservas.
- Confirmar, modificar, cancelar y administrar reservas.
- Gestionar el registro, ingreso, alojamiento y salida de huéspedes.
- Prestar servicios de alojamiento, alimentación, eventos, transporte y demás servicios ofrecidos o contratados.
- Atender solicitudes especiales e inquietudes relacionadas con la estadía.
- Gestionar pagos, facturación, devoluciones y procesos de cobro.

- Cumplir obligaciones legales y regulatorias aplicables a la actividad hotelera.
- Atender solicitudes, quejas, reclamos y controversias relacionadas con los servicios.

6.2. Relaciones comerciales y corporativas

- Elaborar y enviar cotizaciones y propuestas comerciales.
- Negociar, celebrar, ejecutar y hacer seguimiento a contratos y convenios.
- Administrar relaciones con empresas, agencias de viajes, operadores turísticos y aliados.
- Coordinar reservas corporativas, grupos, eventos y servicios asociados.
- Realizar seguimiento a las relaciones comerciales y evaluar la calidad de los servicios.

6.3. Atención al cliente y mejoramiento del servicio

- Responder solicitudes recibidas por la página web, correo electrónico, WhatsApp, teléfono y otros canales.
- Gestionar encuestas de satisfacción, comentarios y evaluaciones.
- Investigar y resolver incidentes y reclamaciones.
- Analizar información agregada para mejorar los servicios y la experiencia de los huéspedes.

6.4. Mercadeo y comunicaciones comerciales

Cuando se cuente con la autorización o habilitación legal correspondiente, Hoteles CSI podrá:

- Enviar promociones, descuentos, paquetes, eventos, novedades y ofertas de alojamiento.
- Comunicar campañas de fidelización y beneficios comerciales.
- Enviar comunicaciones comerciales por correo electrónico y WhatsApp.
- Realizar seguimiento a campañas y analizar su efectividad.
- Conocer preferencias comerciales y elaborar estadísticas para mejorar la oferta de servicios.

El titular podrá retirar su autorización para recibir comunicaciones comerciales o solicitar que sus datos no sean utilizados para estos fines, a través de los canales de contacto de esta política.

Esta decisión no afectará las comunicaciones estrictamente necesarias para gestionar una reserva, ejecutar un contrato o cumplir una obligación legal.

6.5. Pagos y gestión administrativa

- Procesar y verificar pagos relacionados con reservas y servicios.
- Gestionar facturación, reembolsos, conciliaciones y soportes contables.
- Prevenir y atender operaciones fraudulentas.
- Cumplir obligaciones contables, tributarias, contractuales y legales.

Cuando intervengan plataformas de pago o proveedores tecnológicos, el tratamiento de la información se sujetará a las responsabilidades y condiciones aplicables a cada participante.

6.6. Seguridad y prevención

- Proteger a huéspedes, visitantes, colaboradores, bienes e instalaciones.
- Gestionar controles de acceso y sistemas de videovigilancia.
- Prevenir, detectar e investigar incidentes de seguridad y posibles fraudes.
- Atender requerimientos de autoridades competentes conforme a la ley.

6.7. Obligaciones legales y defensa de derechos

- Atender requerimientos de autoridades judiciales y administrativas.
- Conservar documentos y soportes durante los términos legalmente exigibles.
- Gestionar procesos administrativos, judiciales, contractuales y de cobro.
- Ejercer o defender derechos de la compañía cuando resulte necesario.

7. Autorización para el tratamiento

Hoteles CSI solicitará autorización previa, expresa e informada cuando sea legalmente exigible, salvo las excepciones previstas en la ley.

La autorización podrá obtenerse mediante formularios físicos o electrónicos, casillas de aceptación, mecanismos de reserva, contratos u otros medios que permitan demostrar el consentimiento.

Al solicitar la autorización, la compañía informará al titular sobre las finalidades del tratamiento, sus derechos y los canales disponibles para ejercerlos.

La autorización para recibir publicidad y comunicaciones comerciales se solicitará de forma diferenciada cuando corresponda. La aceptación de esta política no constituye una autorización ilimitada para utilizar los datos con cualquier finalidad.

Hoteles CSI conservará evidencia de las autorizaciones obtenidas cuando sea exigible.

8. Tratamiento de datos sensibles

Hoteles CSI evitará recolectar datos sensibles salvo que exista una finalidad legítima que justifique su tratamiento.

Cuando sea necesario tratar esta categoría de datos, informará al titular sobre su naturaleza, las finalidades correspondientes y el carácter facultativo de su autorización cuando así lo exija la ley.

Se solicitará autorización explícita cuando sea legalmente exigible. No se condicionará la prestación de un servicio a la entrega de datos sensibles que no sean necesarios para su finalidad, salvo que exista una obligación o justificación legal aplicable.

9. Datos de niños, niñas y adolescentes

Hoteles CSI tratará datos personales de niños, niñas y adolescentes únicamente cuando resulte necesario para la prestación de los servicios, el cumplimiento de obligaciones legales o la protección de sus derechos, con observancia de las normas aplicables.

En estos casos, la compañía:

- Respetará el interés superior del menor.
- Garantizará el respeto de sus derechos fundamentales.
- Solicitará la autorización de su representante legal cuando corresponda.
- Tendrá en cuenta la opinión del menor de acuerdo con su madurez y capacidad para comprender la situación.
- Limitará la recolección a los datos estrictamente necesarios.

10. Cookies y tecnologías similares

El sitio web www.hotelescsi.com podrá utilizar cookies y tecnologías similares para permitir su funcionamiento, recordar preferencias, analizar la navegación y, cuando corresponda, medir campañas comerciales.

Las cookies estrictamente necesarias podrán utilizarse para prestar las funciones solicitadas por el usuario. Las cookies de analítica, publicidad u otras categorías no

esenciales se gestionarán conforme a la normativa aplicable y a las opciones de consentimiento implementadas en el sitio.

El usuario podrá administrar las cookies mediante las opciones que se encuentren disponibles en el sitio web o en su navegador. La desactivación de algunas cookies podría afectar determinadas funcionalidades.

La compañía informará sobre las categorías de cookies utilizadas y sus finalidades a través del aviso o mecanismo de información correspondiente, de acuerdo con las tecnologías efectivamente implementadas.

11. Transmisión y transferencia de datos personales

Hoteles CSI podrá compartir datos personales con terceros cuando sea necesario para prestar los servicios, cumplir las finalidades informadas, atender obligaciones legales o ejecutar una relación contractual, siempre que exista autorización cuando sea exigible u otra habilitación legal aplicable.

Entre estos terceros podrán encontrarse:

- Proveedores de motores de reserva y sistemas de gestión hotelera.
- Plataformas de pagos y entidades financieras.
- Proveedores de alojamiento web, correo electrónico, almacenamiento y soporte tecnológico.
- Plataformas de comunicación y mensajería, incluido WhatsApp, cuando se utilice para la atención de usuarios.
- Agencias de viajes, operadores turísticos y aliados involucrados en los servicios contratados.
- Asesores, auditores y proveedores administrativos.
- Autoridades públicas y administrativas legalmente facultadas.

Cuando un proveedor actúe como encargado del tratamiento, se establecerán las condiciones contractuales y de seguridad correspondientes.

Si los datos personales se transmiten o transfieren a otros países, Hoteles CSI cumplirá las reglas colombianas aplicables a estas operaciones. Esto incluye evaluar las restricciones a las transferencias internacionales y las condiciones legales que permitan realizarlas, así como formalizar los contratos de transmisión que correspondan.

La compañía no venderá datos personales a terceros.

12. Derechos de los titulares

Los titulares de datos personales podrán ejercer los siguientes derechos, de conformidad con la legislación colombiana:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando sea exigible.
3. Conocer, previa solicitud, el uso dado a sus datos personales.
4. Presentar consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de su información.
5. Solicitar la revocatoria de la autorización o la supresión de sus datos cuando proceda legalmente.
6. Acceder gratuitamente a los datos personales objeto de tratamiento, en los términos previstos por la ley.
7. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable, cuando sea aplicable.

La revocatoria o supresión no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información, o cuando concurra otra excepción legal.

13. Procedimiento para consultas, reclamos y solicitudes

El titular, sus causahabientes o su representante debidamente acreditado podrán presentar consultas, reclamos y solicitudes relacionadas con sus datos personales mediante el correo electrónico ra.garcia@hotelescsi.com o por los demás canales oficiales que la compañía habilite.

La solicitud deberá incluir, en la medida necesaria:

- Nombre completo del titular.
- Identificación suficiente para verificar su identidad.
- Descripción clara de la consulta, reclamo o solicitud.
- Datos de contacto para recibir la respuesta.
- Documentos de soporte, cuando sean pertinentes.
- Acreditación de la representación, si actúa un tercero.

13.1. Consultas

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recepción.

Cuando no sea posible atenderlas dentro de ese término, se informarán los motivos de la demora y la fecha de respuesta antes del vencimiento del plazo inicial. La nueva fecha no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

13.2. Reclamos

Los reclamos podrán presentarse para solicitar la corrección, actualización o supresión de datos, la revocatoria de una autorización cuando proceda o la atención de presuntos incumplimientos de la normativa aplicable.

Si el reclamo está incompleto, se requerirá al interesado para que lo subsane dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si transcurren dos (2) meses desde el requerimiento sin que se aporte la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido un reclamo completo, se incluirá en la base de datos la leyenda correspondiente de "reclamo en trámite", cuando proceda, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recepción. Si no es posible resolverlo dentro de ese término, se informarán los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

Los procedimientos y plazos se aplicarán conforme a la legislación vigente.

14. Seguridad de la información

Hoteles CSI adoptará medidas técnicas, humanas, administrativas y organizativas razonables y apropiadas para proteger los datos personales contra pérdida, alteración, destrucción, consulta, uso o acceso no autorizado.

Estas medidas podrán incluir controles de acceso, administración de permisos, compromisos de confidencialidad, copias de seguridad, medidas de seguridad tecnológica y procedimientos internos de gestión de incidentes.

La compañía procurará que los proveedores con acceso a datos personales cumplan las obligaciones contractuales y legales que les correspondan.

15. Conservación y supresión de datos

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados y durante los términos adicionales exigidos por obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, administrativas o de defensa de derechos.

Una vez cumplidas las finalidades y vencidos los términos de conservación aplicables, los datos serán suprimidos, anonimizados o sometidos a las medidas que correspondan, salvo que exista una obligación legal o una causa legítima para conservarlos.

Las solicitudes de supresión serán evaluadas individualmente de acuerdo con la legislación vigente.

16. Videovigilancia y seguridad física

Cuando las instalaciones hoteleras cuenten con cámaras de videovigilancia, las imágenes podrán tratarse para proteger a huéspedes, visitantes, colaboradores, bienes e instalaciones; prevenir incidentes y atender requerimientos legalmente procedentes.

Hoteles CSI procurará informar sobre la existencia de videovigilancia mediante avisos visibles en las zonas correspondientes y limitará el acceso a las grabaciones al personal autorizado.

Las imágenes se conservarán durante el tiempo necesario para la finalidad de seguridad, teniendo en cuenta las condiciones operativas y las obligaciones legales aplicables. Cuando exista un incidente, investigación o requerimiento legal, podrán conservarse durante el tiempo adicional necesario para su atención.

No se instalarán cámaras en lugares donde exista una expectativa especialmente elevada de intimidad, como baños o habitaciones destinadas al alojamiento.

17. Modificaciones de la política

Hoteles CSI podrá actualizar esta política para reflejar cambios normativos, tecnológicos, operativos o comerciales.

Las modificaciones sustanciales se comunicarán por medios apropiados, incluida la publicación de la versión actualizada en www.hotelescsi.com y, cuando corresponda, la solicitud de una nueva autorización.

La versión vigente estará disponible para consulta en el sitio web.

18. Responsable y canales de contacto

Para ejercer sus derechos, presentar consultas o reclamos o solicitar información sobre el tratamiento de datos personales, los titulares podrán comunicarse con:

Razón social: Compañía de Servicios CS S.A.S.
Nombre comercial: Hoteles CSI
NIT: 901.481.562-9
Domicilio: Bogotá D. C., Colombia
Dirección: Carrera 40 # 24D-23, Bogotá D. C.
Correo electrónico de protección de datos: ra.garcia@hotelescsi.com
Sitio web: www.hotelescsi.com
Teléfono: Canal telefónico oficial pendiente de incorporar.

Las solicitudes serán atendidas conforme a los procedimientos y términos establecidos en esta política y en la legislación colombiana.

19. Vigencia

Esta política entrará en vigencia a partir de su publicación en el sitio web de Hoteles CSI y permanecerá vigente hasta que sea modificada o sustituida.

Compañía de Servicios CS S.A.S. reafirma su compromiso con el tratamiento responsable de los datos personales, la protección de la privacidad y el respeto de los derechos de sus titulares.