

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Syvanna Hotel Wellness and Spa

Fecha de Última Actualización: 21 de noviembre de 2025

Syvanna Hotel Wellness and Spa (en adelante, "El Hotel") se compromete a proteger la privacidad y la seguridad de los datos personales de sus huéspedes, clientes y usuarios, en cumplimiento con la legislación vigente en materia de protección de datos.

1. Identificación y Responsable del Tratamiento

- Nombre del Responsable: Syvanna Hotel Wellness and Spa
- Domicilio Principal: kilómetro 7 via, CERRITOS, Pereira, Risaralda
- Correo Electrónico de Contacto: contactenos@syvannahotel.com

2. Datos Recopilados

El Hotel podrá recolectar la siguiente información personal:

- Identificación: Nombre completo, tipo y número de documento de identidad (Cédula/Pasaporte), fecha de nacimiento.
- Contacto: Dirección física, número de teléfono, dirección de correo electrónico.
- Reserva y Facturación: Información de tarjeta de crédito (cifrada y tratada según estándares de seguridad PCI-DSS), detalles de la reserva, preferencias de habitación.
- Estancia: Consumos adicionales, preferencias de wellness y spa, información de salud relevante para servicios específicos (con consentimiento explícito).
- Datos Sensibles: Se tratarán datos de salud (por ejemplo, alergias o condiciones médicas necesarias para tratamientos de spa o dietas especiales) únicamente con el consentimiento expreso y escrito del titular.

3. Finalidades del Tratamiento

Los datos personales recolectados serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Gestión de Reservas y Estancia: Procesar, confirmar, modificar y cancelar reservas. Gestionar el check-in y check-out.
- Cumplimiento Legal: Cumplir con los requisitos legales de registro de huéspedes ante autoridades competentes.
- Servicios del Hotel: Prestar servicios de alojamiento, spa, restauración y demás facilidades solicitadas.
- Facturación y Pagos: Gestionar cobros y emitir facturas.
- Marketing (Con Consentimiento): Enviar información sobre ofertas, promociones, paquetes especiales y novedades del Hotel y el Spa (el Titular puede revocar este consentimiento en cualquier momento).

- Seguridad: Monitoreo y control a través de sistemas de videovigilancia en áreas comunes para la seguridad de huéspedes y empleados.

4. Derechos de los Titulares (Derechos ARCO o Equivalentes)

El titular de los datos personales tiene derecho a:

- Acceso (A): Conocer qué datos personales están siendo tratados por El Hotel.
- Rectificación (R): Solicitar la corrección de datos inexactos o incompletos.
- Cancelación/Supresión (C): Solicitar la eliminación de sus datos, siempre que no exista un deber legal o contractual de conservarlos.
- Oposición (O): Oponerse al tratamiento de sus datos para fines específicos, como el marketing directo.
- Revocación: Revocar el consentimiento previamente otorgado en cualquier momento.

Para ejercer estos derechos, el Titular debe presentar una solicitud por escrito a la dirección de correo electrónico indicada en el numeral 1.

5. Seguridad de la Información

El Hotel ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas para garantizar la seguridad de los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

6. Vigencia

La presente política entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación. El Hotel se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento, informando de cualquier cambio relevante a través de sus canales oficiales.