



GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S
NIT. 901.573.283 - 4

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión
2026



+57 (604) 513 44 55



Calle 54 No 45 92 Medellín - Colombia



granhotel.com.co

1. INTRODUCCIÓN

La presente política de Tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicada a la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

2. DEFINICIONES

- A. **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- B. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- C. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- D. **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial.
- E. **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la Ley 1266 de 2008. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- F. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- G. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- H. **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.
- I. **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.
- J. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- K. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- L. **Datos sensibles:** Son 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.

3. OBJETIVO

El objetivo de la presente política es definir y establecer los lineamientos claros y obligatorios, aplicables al tratamiento de los datos personales recolectados, tratados y/o almacenados por la compañía GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., en virtud del desarrollo de su objeto social, en su calidad de responsable y encargado del tratamiento.

Todos los preceptos contenidos en esta política se establecen con la finalidad de garantizar todos y cada uno de los derechos de los titulares de la información y de esta forma, evitar que sus derechos y/o garantías sean conculcadas.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes políticas, serán aplicables al tratamiento de datos personales realizado por la compañía GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., en todos los lugares donde ésta tenga presencia y a cualquier base de datos que sea creada por la empresa para el desarrollo de su actividad comercial.

Todos los procesos organizacionales de la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., que involucren el tratamiento de datos personales, deberán someterse a lo dispuesto en esta Política.

5. POLÍTICAS

INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.

La empresa responsable y encargada del tratamiento de los datos personales es:

- Razón social: **GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.**
- Dirección: Calle 54 # 45-92, Medellín, Antioquia, Colombia.
- Email: sistemas@granhotel.com.co
- Teléfono: (+57) (57 300 2484225)

6. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

El tratamiento de datos personales en la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., se regirá por los siguientes principios:

- Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular;
- Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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. No será efectuado 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 de la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., 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 presente ley y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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 parte de la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., se deberá proteger mediante el uso de 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:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el evento que se recolecten datos personales sensibles, el Titular podrá negarse a autorizar su Tratamiento.

7. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y SU FINALIDAD.

En ejercicio de su objeto social, la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., realiza directamente, esto es que, ostenta la calidad de responsable y encargado del Tratamiento de datos personales de sus accionistas, proveedores, clientes y usuarios de sus productos.

Así mismo, en cumplimiento de la legislación aplicable, la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., puede requerir transmitir o transferir dichos datos a las plataformas indicadas y/o a los sistemas de seguridad implementados por éste.

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos personales por parte de GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., se limitará a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos, conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.

Los datos personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo a la finalidad o finalidades que tenga cada tipo de Tratamiento, según lo indicado en el numeral tercero de esta Política.

Tratamiento de los datos personales de clientes.

La información personal de los clientes será tratada de forma completamente confidencial y sólo será utilizada para el desarrollo de la relación comercial previamente establecida.

Los datos personales de los clientes serán almacenados de forma digital y de forma física en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos, donde se guardará solo la información estrictamente necesaria para el tema de análisis, otorgamiento y administración del crédito empresarial, datos de ubicación, referencias comerciales y/o financiera y demás datos que permitan crear y mantener una relación comercial sólida y duradera.

Tratamiento de los datos personales de los proveedores.

La empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S. sólo recopilará los datos que sean estrictamente necesarios, para la selección, evaluación y desarrollo del contrato que se suscriba con el respectivo proveedor, en dicho acuerdo se debe incluir una disposición donde ambas partes se comprometan a impartir un tratamiento, adecuado y autorizado a los datos personales que recíprocamente intercambien.

La empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., recolectará de sus proveedores los datos personales de los empleados de éste, que sean necesarios, que por motivos de seguridad deba analizar y evaluar, atendiendo las características de los servicios que se contraten con el proveedor.

Los datos personales de empleados de los proveedores recabados por la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., tendrá como única finalidad, verificar la idoneidad de los empleados del proveedor, para el desarrollo del objeto de contrato previamente suscrito.

Por lo tanto, una vez verificada tal situación, se procederá con la devolución de la información al proveedor, excepto cuando sea necesario contar con los mencionados datos personales. Todos los empleados de la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., que tengan acceso a la información de los proveedores, debe tratar la misma conforme a lo dispuesto en el presente documento.

Tratamiento de Datos Personales de accionistas.

Los datos personales de las personas que llegaren a tener la condición de accionista en GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., se considerará información reservada y confidencial, pues la misma está registrada en los libros de comercio y tiene el carácter de reserva por disposición legal.

Por lo tanto, el acceso a tal información personal se realizará conforme las normas contenidas en el Código de Comercio que regulan la materia.

Tratamientos de datos personales de niñas, niños y/o adolescentes.

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes que sean de naturaleza pública cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Valoración de la opinión del menor cuando éste cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá otorgar la autorización para el Tratamiento, previo ejercicio del derecho del menor de su derecho de ser escuchado, opinión que deberá valorar teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto

Tratamiento de datos sensibles.

Dada la relevancia de alguna información para establecer contacto con nuestros clientes, proveedores y empleados, como puede ser la relacionada con la salud de la persona, resultados de diagnósticos médicos, tratamientos y medicamentos, datos de preferencia, identidad y orientación sexual, entre otros que pueden ser considerados datos sensibles, la empresa **GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.**, garantizará que el tratamiento de esta información se realizará buscando establecer mecanismos que mejoren sus procesos de atención, igualmente garantizando la privacidad de los mismos y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

La compañía GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S, observará estrictamente las limitaciones legales al Tratamiento de datos sensibles, por lo cual se asegurará 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 éste 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.

Vídeo vigilancia.

La compañía GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S. utiliza diversos medios de vídeo vigilancia instalados en diferentes lugares de sus instalaciones u oficinas.

La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO.

Las finalidades del Tratamiento de Datos personales realizada por GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., son las siguientes:

- A. Realizar el desarrollo de su objeto social, específicamente, pero sin limitarse a actividades relacionadas con hotelería y turismo.
- B. Prestación de los servicios ofrecidos por GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.
- C. Ejecución de los contratos suscritos con GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.
- D. Servicio al cliente y mercadeo.
- E. Envío de información relacionada con novedades legales y regulatorias de interés para los clientes de GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.
- F. Envío de información relacionada con la relación contractual.
- G. Elaborar reportes contables, fiscales y financieros solicitados por los clientes o exigidos por la ley.
- H. Atender requerimientos de autoridades administrativas, tributarias y judiciales.
- I. Registro de información estadística de clientes de GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.
- J. Registro de información de proveedores y contratistas.
- K. Registro de información de los empleados de contratistas que prestan servicios en GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.
- L. Estadísticas contractuales y de servicios ofrecidos o prestados.
- M. Gestiones administrativas, de cobros y pagos, de facturación, de proveedores, clientes, económicas y contables.
- N. Comunicación, consolidación, organización, actualización, control, acreditación, aseguramiento, estadística, reporte, mantenimiento, interacción, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan a los proveedores, contratistas y sus empleados con GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.
- O. Ejecución del contrato de trabajo correspondiente con los trabajadores de la empresa.
- P. Para notificar a familiares, a la línea de atención 123 y cualquier servicio de atención prioritaria en caso de emergencias durante su estancia en las instalaciones de GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.
- Q. Comunicación, registro, archivo, organización tramitación y gestión de las actuaciones, estrategias, y actividades en las que se vinculan los accionistas de GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.
- R. Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre los Titulares se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera.
- S. Investigar, verificar y validar la información suministrada por los Titulares, con cualquier información de la que GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S. legítimamente disponga.
- T. Consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre los Titulares se encuentre almacenada en las bases de datos de centrales de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera.
- U. Realizar registro de datos de ingreso y egreso de las instalaciones de la empresa;
- V. Reporte de información a entidades públicas por mandato de la ley.

En caso de que GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., no se encuentre en capacidad de realizar el tratamiento por sus propios medios, podrá transferir los datos recopilados para

que sean tratados por un tercero, previa notificación a los Titulares de los datos recopilados, el cual será el encargado del tratamiento y deberá garantizar condiciones idóneas de confidencialidad y seguridad de la información transferida para el tratamiento.

9. DERECHOS QUE LE ASISTEN COMO TITULAR DE LOS DATOS.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., en su calidad de responsable y encargado del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerlo 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 GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., en su calidad de responsable y encargado del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento según lo previsto en el numeral 4° del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.
- c) Ser informado por GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que 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, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante GRAN OPERADOR DE SERVICIOS 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al titular.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

10. DEBERES DE GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Son deberes de los responsables del Tratamiento, los establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar

las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.

i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.

k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

n) 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.

o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El área administrativa de la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., será responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del Titular de la información personal.

12. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL TITULAR DEL DATO PERSONAL:

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia.

13. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS.

Procedimiento para acceso y de consulta.

El Titular de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información que repose en las bases de datos en posesión de GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., para lo cual deberán formular la correspondiente petición, por escrito, y radicarla ante el área encargada de GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., de lunes a viernes en horario de 8: 00 am hasta las 5: 00 pm en la dirección Calle 54 # 45- 92, Medellín, Antioquia, o a través del correo electrónico sistemas@granhotel.com.co

Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Procedimiento para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o para presentar reclamos.

El Titular, o sus causahabientes, que consideren que la información contenida en las bases de datos de GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012:

a) El reclamo se formulará mediante solicitud radicada ante el área administrativa de GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., de lunes a viernes en horario de 8: 00 am hasta las 5: 00 pm en la dirección Calle 54 # 45- 92, Medellín, Antioquia, o a través del correo electrónico sistemas@granhotel.com.co.

b) Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

c) La solicitud debe contener la siguiente información:

(i) La identificación del Titular.

(ii) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).

(iii) Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante.

(iv) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.

(v) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.

(vi) Los documentos que se quiera hacer valer.

(vii) Firma, número de identificación y huella.

(viii) Radicación en original.

d) Si el reclamo resulta incompleto GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., 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.

e) Si el Área que recibe el reclamo no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

f) 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, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

g) El término máximo para atender el reclamo será de diez (10) 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.

Supresión de Datos.

El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.

c) Se haya superado el período necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

d) Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S.

e) Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

(i) La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

(ii) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

(iii) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

Revocatoria de la Autorización.

El Titular de los datos personales puede revocar el consentimiento al Tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En desarrollo del principio de seguridad, GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares.

GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del Titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional. No obstante, lo anterior, GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., no será responsable por cualquier acción tendiente a infringir las medidas de seguridad establecidas para la protección de los Datos Personales.

15. AVISO DE PRIVACIDAD:

En el evento en el que la empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, publicará el aviso de privacidad que se adjunta al presente documento, cuyo texto conservará para consulta posterior por parte del titular del dato y/o de la Superintendencia de Industria y Comercio.

16. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

La empresa GRAN OPERADOR DE SERVICIOS S.A.S., solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a 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 su posesión. No obstante, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

17. VIGENCIA DE LA POLÍTICA.

La Política rige a partir del 23 de enero del 2026.



Por regla general el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

Fecha de actualización: 5 de mayo de 2026



+57 (604) 513 44 55



Calle 54 No 45 92 Medellín - Colombia



granhotel.com.co