

En este documento se estipulan los procedimientos de recolección, custodia y tratamiento de los datos personales que **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**, empresa colombiana identificada con el **NIT. 900 816 696-3**, ha elaborado y dispuesto, pretendiendo asegurar y proteger la privacidad de sus usuarios, clientes, proveedores, contratista, colaboradores y la comunidad con la que interactúa.

La presente política se aplica para toda la información personal recopilada a través de los eventos físicos y virtuales, los sitios web, aplicaciones, herramientas tecnológicas y demás canales de comunicación, promoción y operación que **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** utiliza para la prestación de sus servicios tanto en Colombia como en el extranjero.

## MARCO LEGAL

El presente documento se ha elaborado en desarrollo de las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 “Ley de Protección de Datos Personales (Habeas Data)”, el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y las demás normas relacionadas con el manejo de datos personales. Sus disposiciones deben entenderse en armonía con estas normas e interpretarse en forma sistemática con ellas.

## OBJETO

El objeto de la creación de la presente política es dar entero cumplimiento a lo preceptuado en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 que hace referencia a la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención de reclamos y el adecuado tratamiento de la información. Las disposiciones de la política aplican en lo pertinente a cualquier labor de recolección de información personal desarrollada por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** independientemente del fin que persiga dicha recopilación.



## PRINCIPIOS

Los principios que a continuación se mencionan regulan el tratamiento de la información recopilada por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**, puntualmente frente al almacenamiento, uso y tratamiento de datos personales:

- **Transparencia:** Para **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** es importante que su comunidad conozca los procedimientos de recolección, custodia y tratamiento de sus datos personales y pondrá a disposición de los titulares todos los mecanismos idóneos con el fin de garantizar la información acerca de sus datos.
- **Colaboración con la autoridad:** **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** cooperará con las autoridades competentes en materia protección de datos, para garantizar el cumplimiento de las leyes.
- **Veracidad:** La información contenida en las bases de datos será veraz e inequívoca, completa, exacta y actualizada. No se utilizarán datos incompletos o fraccionados que puedan inducir a un error. El Titular podrá solicitar en cualquier momento la corrección, actualización o supresión de la información.
- **Privacidad:** Los datos personales no estarán disponibles en ningún medio de divulgación pública o masiva en respeto del derecho a la privacidad, a menos que sea autorizado por su titular o requerido por las autoridades competentes. **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** no venderá ni compartirá la información de datos personales por fuera de los límites y condiciones previstas en esta política.
- **Seguridad:** **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** desplegará todos los medios e implementará todas las herramientas útiles y pertinentes para el aseguramiento de los registros contenidos en las bases de datos.
- **Confidencialidad:** **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** garantizará que todas las personas intervinientes en el tratamiento de la información serán objeto de control y supervisión, inclusive, luego de finalizada su relación con las labores que comprenden dicho tratamiento.

## FUENTES

Los datos de Prospectos, Clientes, Proveedores, Contratistas, Colaboradores y Accionistas, recopilados por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** pueden venir de fuentes como:

- Registro en eventos, ferias, capacitaciones y programas
- Solicitudes de información y cotizaciones a través de Sitio web, Redes Sociales, WhatsApp y Aplicaciones
- Suscripción a boletines, blogs y a través de formularios
- Solicitudes de reservas y compras a través de Sitio web, Redes Sociales, WhatsApp y Aplicaciones
- Formularios de registro de proveedores
- Hojas de Vida y registros para aplicar a vacantes
- Registros en el perfil sociodemográfico de la empresa
- Formatos para procesar pagos presenciales y no presenciales
- Diligenciamiento de Encuestas
- Envío de Felicitaciones, Agradecimientos, Peticiones, Quejas y Reclamos
- Envío de testimonios con autorización para publicar con fines promocionales
- Envío de propuestas de prestación de servicios y ofertas comerciales
- Registros en cumplimiento de los protocolos de bioseguridad

## APLICACIÓN

La presente política se aplicará única y exclusivamente al tratamiento de los datos de carácter personal que posea y/o que sean recolectados por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S.**, a través de los diferentes canales que utiliza para la promoción y prestación de servicios.

## PERMANENCIA

Los datos administrados por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** se mantendrán indefinidamente, mientras desarrolle su objeto, y mientras sea necesario para asegurar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, particularmente laboral y contable, pero los datos podrán ser eliminados en cualquier momento a solicitud de su titular, en tanto esta solicitud no contraríe una obligación legal de **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** o una obligación contenida en un contrato entre la **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** y Titular.

## FINALIDAD

Los datos de Prospectos, Clientes, Proveedores, Contratistas, Colaboradores y Accionistas, recopilados por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** podrán ser usados con los siguientes fines:

- Ofrecer servicios y productos
- Enviar cotizaciones
- Reservar servicios turísticos
- Emitir tiquetes aéreos
- Emitir vouchers de servicios
- Elaborar documentos contables
- Elaborar y suscribir contratos
- Procesar pagos presenciales y no presenciales
- Desarrollar procesos de investigación y desarrollo
- Procesar Felicitaciones, Agradecimientos, Peticiones, Quejas y Reclamos
- Enviar comunicaciones
- Invitar a eventos, ferias, capacitaciones y programas
- Realizar encuestas
- Informar a los proveedores de servicios y productos
- Cumplir con las actividades de seguridad y salud en el trabajo
- Cumplir con los protocolos de bioseguridad
- Suministrar a las autoridades en caso de ser necesario
- Cumplir con normatividad legal y tributaria

## MENORES DE EDAD

**COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** no recolectará, almacenará ni tratará datos personales pertenecientes a menores de edad, a menos que sea estrictamente necesario para la emisión de servicios como: Servicios de Transporte Aéreo y Terrestre de pasajeros, Alojamiento, Seguros y Asistencia en Viaje, Actividades y Tours, en cuyo caso debe darse manejo obligatorio a estos datos. Los datos recolectados serán: Nombres completos, Número de identificación, Tipo de Identificación, Fecha de nacimiento, Edad, Género. **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** también recolectará y dará manejo a datos personales de menores en caso de los contratos de aprendizaje o práctica, cuando las personas que aplican no han cumplido su mayoría de edad.



## AUTORIZACION

En concordancia con lo previsto en la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, el uso, la recolección y el almacenamiento de datos personales por parte de **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** debe contar con una autorización donde se manifieste el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** pondrá en funcionamiento todos los mecanismos idóneos con el fin de permitir a los titulares otorgar su autorización para el tratamiento de datos personales.

## INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

**COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** podrá intercambiar la información de sus clientes con:

- Socios comerciales, aliados y proveedores de los servicios contratados como: Mayoristas, Líneas aéreas, Establecimientos de Alojamiento, Aseguradoras, Transportadoras, Tour Operadores, Navieras y los que sean necesarios para emitir y cumplir con los servicios reservados.
- Procesadores y facilitadores de pagos, proveedores de almacenamiento en la nube, socios de marketing y proveedores de plataformas de marketing, proveedores de análisis de datos, proveedores de investigación, incluidos los que implementan estudios o proyectos de investigación en colaboración con **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** o en su nombre, consultores, juristas, contables, comercios asociados y otros proveedores de servicios profesionales.
- Con el público en general, de otra manera que no sea la descrita en esta política siempre y cuando se tenga consentimiento previo del titular.
- Con el público en general cuando el usuario se comunica con **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** a través de foros públicos, blogs, redes sociales y cuando sus mensajes sean visibles para el público.
- Con las autoridades legales, las autoridades gubernamentales, los aeropuertos (si las autoridades aeroportuarias lo requieren como condición para operar en la propiedad del aeropuerto) u otros terceros según sea necesario para hacer cumplir



nuestras condiciones de servicio, acuerdos de usuario u otras políticas, para proteger los derechos o la propiedad de COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S o los derechos, seguridad o propiedad de terceros, o en el caso de reclamaciones o litigios relacionados con el uso de los servicios de **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S.** Cuando las autoridades así lo exijan por la legislación vigente, la normativa, un acuerdo de colaboración, un proceso legal o una solicitud oficial, así como cuando su revelación sea pertinente por razones de seguridad o similares. Esto incluye compartir la información si el titular utiliza la tarjeta de crédito de otra persona, pues la ley puede exigir compartir información con el titular de dicha tarjeta.

- Con otras personas en relación con, o durante negociaciones de cualquier fusión, venta de activos de **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**, consolidación o reestructuración, financiación o adquisición de todo o parte de la empresa por parte de otra empresa.

## DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular de la información recopilada por **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** tendrá los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar la prueba de la autorización otorgada para que realice tratamiento de los datos personales.
3. Previa solicitud a **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** conocer el uso que se ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y decreto reglamentario 1377 de 2013 emitido por el Ministerio de comercio, industria y turismo una vez agotado el trámite del que trata el artículo 16 de la 1581 de 2012.
5. 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 **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** o el Encargado ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.



**OBLIGACIONES DE COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S**

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar la respectiva autorización otorgada por el titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada.
6. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado.
7. Manejar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
8. Exigir al encargado del tratamiento de datos dentro de la empresa, respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
9. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
10. Velar por el cumplimiento de la presente política para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
11. Informar al encargado del tratamiento de los datos, 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.
12. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
13. 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.
14. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## RESPONSABLE

**COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** es una empresa creada y constituida legalmente en Colombia, identificada con NIT 901223781-1 ubicada en la Calle 49 Sur No.45A-300 Oficina 1505 Envigado – Colombia y es la entidad responsable de la recolección y tratamiento de sus datos personales.

Puedes contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección de correo electrónico [info@colombiaviptravel.com](mailto:info@colombiaviptravel.com).

## PROCEDIMIENTOS DE PRESENTACIÓN Y RESPUESTA DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

Los reclamos deberán ser formulados por escrito al correo electrónico: [info@colombiaviptravel.com](mailto:info@colombiaviptravel.com). La solicitud deberá contener al menos la siguiente información:

- Identificación del titular de los datos personales
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- Dirección del titular
- Documentación que se quiera presentar como prueba.

Las consultas serán atendidas en un término de diez (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud. 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos quince (15) días hábiles desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante 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 se documentará el motivo en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.



## PROTECCIÓN DE DATOS

**COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** trabaja constantemente para adecuar todos sus procesos a la legislación vigente en materia de protección de datos, asegurándose de tratar los datos personales de la mejor forma posible. Además invierte tiempo y recursos en utilizar sistemas de seguridad y encriptación fiables y actuales. Así mismo, **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** se asegura que el acceso a los datos personales solo pueda ser realizado por el personal autorizado y para las funciones que tenga debidamente asignadas.

Por otro lado, cuenta con sistemas de seguridad físicos, electrónicos y procedimentales fiables en relación con la recopilación, mantenimiento y comunicación de información personal de cada Prospecto, Cliente, Proveedor, Contratista, Colaborador y Accionista.

Igualmente, recordamos al titular de los datos, que debe adoptar las medidas pertinentes para protegerse contra el acceso no autorizado de terceros a sus contraseñas y dispositivos.

Por último, hay que enfatizar que **COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** tratará en todo momento sus datos de forma absolutamente confidencial y de acuerdo con los usos y finalidades expresamente previstas en esta política.

**COLOMBIA VIP TRAVEL S.A.S** se reserva el derecho a modificar la presente política de tratamiento de datos, en los términos y con las limitaciones previstas en la ley.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
02/05/2015	01	Versión original
08/06/2020	02	Actualización por cambios operacionales y protocolos de bioseguridad (covid-19)

