

Política de Privacidad y Tratamiento de los Datos Personales

TOUREXITO SAS, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013 y la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por las cuales se dictan lineamientos generales para la protección de datos personales, dispone lo siguiente.

OBJETIVO

Implementar las políticas de control aplicadas a la sociedad TOUREXITO S.A.S para garantizar la protección de datos personales transmitidos y recibidos para el manejo, recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y demás actividades relacionadas con el tratamiento de sus datos personales, bien sea en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento.

ALCANCE

Aplica a todos los titulares de datos personales, y a los encargados del tratamiento de la información, que tengan un vínculo con la sociedad TOUREXITO S.A.S identificada con el NIT. 800.169.519-9.

GLOSARIO

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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 personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).
- **Dato personal 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.

- **Dato personal privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- **Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren los datos.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **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 del responsable.

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales se basa en principios generales que se acogen a la normatividad vigente en Colombia, con el fin de garantizar la protección de los datos personales de los copropietarios, empleados, exempleados, visitantes, contratistas, proveedores y demás públicos de interés de TOUREXITO S.A.S, en el desarrollo de su objeto social.

- **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos personales es una actividad regulada, sujeta a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones legales vigentes.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos personales por TOUREXITO S.A.S se basa en una finalidad legítima y específica, la cual debe ser comunicada al titular de manera clara y transparente. Toda recolección y uso de datos debe contar con una de las bases legales establecidas, como el consentimiento expreso, la necesidad contractual, el cumplimiento de una obligación legal, el interés público o un interés legítimo de la empresa. En el caso de tratamientos que se basen en el consentimiento, este debe ser libre, específico, informado e inequívoco
- **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:** TOUREXITO S.A.S garantiza al titular, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y las disposiciones de la ley y la Constitución. El tratamiento solo puede ser realizado por personas autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no pueden estar disponibles en internet u otros medios masivos, a menos que el acceso sea controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados.
- **Principio de Seguridad:** La información debe manejarse con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a las bases de datos de TOUREXITO S.A.S están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de que finalice su relación laboral.

AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO

Conforme al artículo 9º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 7 del GDPR, se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular. TOUREXITO S.A.S garantiza que la solicitud de consentimiento será clara, concisa y fácil de entender, y que el titular podrá revocar su consentimiento en cualquier momento, de forma tan sencilla como lo otorgó. La empresa mantendrá registros detallados del consentimiento para fines de rendición de cuentas. TOUREXITO S.A.S implementará procedimientos para garantizar el derecho constitucional de Hábeas Data. Los titulares podrán conocer, acceder, modificar, actualizar, rectificar, ratificar o suprimir los datos suministrados.

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TOUREXITO S.A.S utilizará los datos únicamente para las finalidades con las que fueron recolectados, o cuando lo requiera la naturaleza de la relación con los Titulares, salvo en cumplimiento de un deber legal u orden judicial. Si la finalidad inicial cambia o se modifica sustancialmente, se tramitará la obtención de una nueva autorización. TOUREXITO S.A.S presume que cuando un tercero suministra Datos Personales, este cuenta con la autorización del titular o está amparado por la ley para compartir dicha información.

PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD PROACTIVA

TOUREXITO S.A.S asume el principio de responsabilidad proactiva, comprometiéndose a implementar y mantener medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar y poder demostrar que el tratamiento de datos personales se realiza de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y los principios del GDPR. Esto incluye la documentación de todas las actividades de tratamiento, la realización de evaluaciones de impacto de privacidad para tratamientos de alto riesgo y la revisión periódica de las medidas de seguridad.

1. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales ante TOUREXITO S.A.S como responsable del tratamiento. Este derecho se puede ejercer sobre datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo tratamiento esté prohibido o no autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a TOUREXITO S.A.S, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c. Ser informado por TOUREXITO S.A.S, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la Ley 1581 de 2012, previo trámite de consulta o requerimiento ante TOUREXITO S.A.S.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando el tratamiento no respete los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la política.

- g. **Derecho al Olvido (Derecho de Supresión):** Nuestra política de tratamiento de datos TOUREXITO S.A.S consagra el derecho de supresión de la información, aplicable cuando los datos ya no son necesarios para los fines para los que fueron recogidos, entre otras razones.
- h. **Derecho a la Portabilidad de los Datos:** Permite a los titulares obtener sus datos en un formato estructurado y de uso común para transferirlos a otro responsable del tratamiento.
- i. **Derecho de Oposición:** Los titulares de la información cuentan con el derecho a oponerse al tratamiento de datos con fines de marketing directo o por medio de perfiles automatizados, por lo tanto, cualquier autorización debe ser explícita.

Estos derechos pueden ser ejercidos por:

- a. El titular, acreditando su identidad.
- b. Los causahabientes del titular, acreditando su calidad.
- c. El representante y/o apoderado del titular, acreditando su representación.
- d. Otro a favor del cual el titular haya estipulado.

2. DEBERES DE TOUREXITO S.A.S COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE SUS CLIENTES

- a) Deber de Transferencia y Transmisión Segura: TOUREXITO S.A.S debe comprometerse a transferir o transmitir los datos de los clientes a terceros (prestadores de servicios) únicamente cuando sea estrictamente necesario para la prestación del servicio contratado. Además, debe garantizar que estas transferencias se realicen bajo acuerdos contractuales que obliguen a los terceros a cumplir con los mismos estándares de seguridad y confidencialidad que la empresa. Esto garantiza que el tercero se convierta en un "encargado del tratamiento" y no un responsable independiente.
- b) Reconocer la titularidad de los datos personales y utilizarlos únicamente para las finalidades autorizadas por el titular o por las normas vigentes.
- c) En el tratamiento y protección de datos, TOUREXITO S.A.S tiene los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que reguen la materia:
- d) Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- e) Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular.

- f) Informar al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- g) Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- i) Actualizar oportunamente la información, implementando las medidas necesarias para mantenerla actualizada.
- j) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- k) Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información.
- l) Tramitar las consultas y reclamos en los términos señalados por la ley.
- m) Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- n) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- o) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad o riesgos en la administración de la información de los titulares.
- p) Cumplir los requerimientos e instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- q) Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- r) Velar por el uso adecuado de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, en los casos en que se autorice su tratamiento.
- s) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma regulada por la ley.
- t) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- u) Abstenerse de circular información controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- v) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

- w) Usar los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada y respetando la normatividad vigente.

3. OBLIGACIONES DE TERCEROS PRESTADORES DE SERVICIOS

Los datos personales de los titulares serán compartidos con los prestadores de servicios exclusivamente con la finalidad de gestionar, confirmar y ejecutar los servicios turísticos contratados. Estos terceros tienen las siguientes obligaciones contractuales y legales respecto al manejo de su información:

- **Finalidad Limitada:** Solo podrán utilizar los datos personales para la prestación de los servicios específicos que el cliente ha adquirido a través de TOUREXITO S.A.S. Cualquier otro uso, como el envío de publicidad directa o el contacto para servicios no relacionados, está estrictamente prohibido.
- **Confidencialidad y Seguridad:** Deberán implementar medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger la información contra el acceso no autorizado, la pérdida, la alteración o la divulgación indebida.
- **Prohibición de Comercialización:** Les está prohibido comercializar, ceder, transferir o compartir los listados de clientes de TOUREXITO S.A.S con cualquier otro tercero sin el consentimiento explícito y previo de TOUREXITO S.A.S y del titular del dato.
- **Supresión de Datos:** Deberán suprimir los datos de los titulares una vez que la finalidad del tratamiento (es decir, la prestación del servicio) haya finalizado, a menos que una obligación legal les exija retenerlos."

4. USO DE LOS SISTEMAS Y EQUIPOS DE CÓMPUTO

TOUREXITO S.A.S tiene políticas para el uso del correo electrónico y una regla de renuncia (disclaimer) que debe usarse al inicio de sesión en los equipos de cómputo:

- <<Todo el material contenido en este equipo... es propiedad de TOUREXITO S.A.S... nos reservamos el derecho de eliminar cualquier contenido que... pueda estar violando las disposiciones legales internas con respecto a la confidencialidad e integridad...>>.
- <<Recuerde que cada usuario es responsable por las acciones que con su cuenta se realizan, estas cuentas son personales... Si detecta que su información no coincide...>>.

o presume que han entrado a su cuenta sin autorización, deberá informar al área de sistemas...>>.

- Asimismo, cuenta con la siguiente regla de renuncia (disclaimer) que debe usarse en los mensajes:
- "Advertencia Legal | Este mensaje y, en su caso, los ficheros anexos son confidenciales, especialmente en lo que respecta a los datos personales, y se dirigen exclusivamente al destinatario referenciado. Si usted no lo es y lo ha recibido por error... le rogamos que nos lo comunique por este medio y proceda a destruirlo o borrarlo...".
- Las opiniones contenidas en el mensaje "pertenecen exclusivamente a su remitente y no representan la opinión de la empresa salvo que se diga expresamente y el remitente esté autorizado para ello".
- TOUREXITO S.A.S declara su compromiso con la sostenibilidad, mediante programas y campañas de conservación del patrimonio cultural, natural, social y la prevención de la explotación infantil.

5. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

a. CONSULTAS

- Los titulares o sus causahabientes pueden consultar su información personal que repose en TOUREXITO S.A.S, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada a la identificación del Titular.
- Para la atención de solicitudes de consulta, TOUREXITO S.A.S garantiza:
 - Habilitar medios de comunicación electrónica u otros.
 - Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados.
 - Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones en operación.
 - Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles. Si no es posible, se informará al interesado antes del vencimiento, indicando los motivos y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al primer plazo.

- Las consultas pueden formularse al correo
touxexito@touxexito.travel.

b. RECLAMOS

- El titular o sus causahabientes que consideren que la información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que haya un presunto incumplimiento de los deberes de la ley, pueden presentar un reclamo ante TOUREXITO S.A.S.
- **I.** El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al correo electrónico tourexito@touxexito.travel o a la Coordinación de Sistemas a sistemas@touxexito.com, con la identificación del titular, la descripción de los hechos y la dirección. Si el reclamo está incompleto, se requerirá al interesado para que subsane las fallas en un plazo de cinco (5) días. Si el solicitante no presenta la información en dos (2) meses, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si quien recibe el reclamo no es competente, lo trasladará a quien corresponda en un máximo de dos (2) días hábiles e informará al interesado.
- **II.** Una vez recibido el reclamo completo, se remitirá a la Coordinación de Sistemas en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles.
- **III.** El término máximo para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles. Si no es posible, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

c. PETICIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN

- La Coordinación de Sistemas rectificará y actualizará la información a solicitud del titular, si es incompleta o inexacta.
- **I.** El titular debe enviar la solicitud al correo electrónico tourexito@touxexito.travel o por medio de su asesor de viajes, indicando la actualización/rectificación y aportando la documentación que sustente la petición.
- **II.** TOUREXITO S.A.S podrá habilitar mecanismos para facilitar este derecho al titular, como medios electrónicos, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y puestos a disposición en la página web.

d. PETICIÓN DE SUPRESIÓN DE DATOS

- El titular tiene derecho a solicitar la supresión de sus datos en cualquiera de los siguientes eventos:
 - Considere que no están siendo tratados conforme a la normatividad vigente.
 - Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
 - Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.
- Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información. Sin embargo, este derecho no es absoluto y TOUREXITO S.A.S puede negarlo cuando:
 - El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
 - La eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas, investigaciones, o la actualización de sanciones administrativas.
 - 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.

6. NOTIFICACIÓN DE VIOLACIONES DE SEGURIDAD

En caso de una violación de la seguridad de los datos personales que pueda suponer un riesgo para los derechos y libertades de los titulares, TOUREXITO S.A.S notificará a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) sin dilación indebida y, a más tardar, dentro de las **72 horas** siguientes a que haya tenido conocimiento de dicha violación.

MARCO LEGAL

- Constitución Política artículo 15

- Ley 1266 de 2008
- Ley 1273 de 2009
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto Reglamentario 1727 de 2009
- Decreto Reglamentario 2952 de 2010
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013
- Decreto 886 de 2014
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015
- Decreto Único 1085 de 2015
- Decreto 090 de 2018
- Sentencia Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 del 2011