

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ECOSISTEMAS VIAJES Y TURISMO LTDA. NIT 810006943-6

CONTACTO DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Responsable del Tratamiento de Datos Personales: ECOSISTEMAS VIAJES Y TURISMO LTDA. NIT 810006943-6

Dirección y Domicilio: Calle 20#20-19, Manizales, Caldas.

Teléfono de contacto: (57) (6) 8 80 83 00

Correo Electrónico: gerencia@ecosistemastravel.com.co

De conformidad con lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política, en aplicación y desarrollo de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, reglamentada por el Decreto 1377 de 2012, y cualquier otra norma que las adicione, modifique o sustituya, así como las sentencias C-2011 de 2008 y C-748 de 2011, por medio del presente documento se pone a disposición del público la **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** de **ECOSISTEMAS VIAJES Y TURISMO LTDA.** (En adelante **LA EMPRESA**), a la cual pueden acceder los Titulares de datos personales relativos a las actividades comerciales y laborales de la compañía.

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** se refiere a la protección de los datos registrados en las bases de datos de **LA EMPRESA**, recopilados con ocasión del ejercicio de sus actividades comerciales y laborales. Esta política de tratamiento será aplicable a los datos personales de personas naturales que se encuentran incluidas en las bases de datos de **LA EMPRESA**.

II. DEFINICIONES

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable del Tratamiento, 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.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e. **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 de **ECOSISTEMAS VIAJES Y TURISMO LTDA.**

- f. **Responsable del Tratamiento:** ECOSISTEMAS VIAJES Y TURISMO LTDA. (LA EMPRESA).
- g. **Titular:** Personas naturales (clientes, consumidores, empleados, ex empleados, proveedores, entre otros) cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
- h. **Transferencia:** Actividad en la cual 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.
- i. **Transmisión:** Tratamiento de los 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.
- j. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación transferencia o supresión;

III. POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Al realizar el Tratamiento de los Datos Personales, **LA EMPRESA** tendrá en cuenta los siguientes lineamientos:

- a. La presente POLÍTICA deberá cumplir en todo momento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones legales aplicables, debiendo estar en todo momento a disposición de los Titulares y terceros que deseen consultarla.
- b. Cualquier modificación que sufra la presente POLÍTICA deberá ser informada a los Titulares por cualquier medio idóneo.
- c. Las modificaciones sufridas por la presente POLÍTICA no podrán desconocer los derechos mínimos de los Titulares de Datos Personales establecidos en la Ley, ni desmejorar las condiciones de protección conferidas a éstos mediante el presente documento.
- d. Salvo expresa solicitud en contrario por parte del Titular de los Datos Personales, LA EMPRESA podrá continuar el Tratamiento de tales datos en ejecución de las modificaciones de la presente POLÍTICA.
- e. **LA EMPRESA** deberá implementar un AVISO DE PRIVACIDAD en todas las comunicaciones que genere con Titulares de datos personales.
- f. Salvo expresa indicación en contrario por parte del Titular, tanto el contacto inicial efectuado por el Titular a **LA EMPRESA**, como la respuesta a cualquier comunicación enviada por el Titular a **LA EMPRESA** se presumirán como una AUTORIZACIÓN del tratamiento de sus datos personales en los términos de la presente POLÍTICA.
- g. **LA EMPRESA** será el Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, que sean recolectados (i) por su personal, (ii) por terceros a quienes hubiese encargado tal labor, (iii) o por cualquier medio electrónico que ésta ponga a disposición de los Titulares para tal fin.

- h. Los Datos Personales contenidos en las Bases de Datos de **LA EMPRESA** serán manejados bajo estrictas políticas de seguridad y confidencialidad.
- i. Ni **LA EMPRESA**, ni el Encargado, podrán llevar a cabo el Tratamiento, la Transferencia y/o Transmisión de datos personales, incluyendo datos sensibles y datos personales de niños, niñas y adolescentes, que por cualquier causa llegare a conocer, sin el consentimiento previo, expreso e informado del Titular de la información y/o, en el caso de menores de edad, de sus padres o representantes legales.

IV. FINALIDAD

LA EMPRESA recopila datos personales de los clientes a los cuales provee servicios, de sus empleados, ex empleados, proveedores y aliados estratégicos con el fin de:

- a. Ejecutar las obligaciones contractuales que pueda tener **LA EMPRESA** como (agregar actividad económica según cámara y comercio), así como las obligaciones que pudiese adquirir como contratante de bienes y servicios necesarios para el desarrollo del objeto social y desempeño de **LA EMPRESA**;
- b. Informar sobre nuevos servicios y/o cambios en los mismos, así como el envío de información relevante para sus clientes;
- c. Registrar la información de empleados y ex empleados, con el fin de ejecutar las obligaciones que tenga **LA EMPRESA** como empleador.
- d. Realizar actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad, estudio de mercados, propia o de terceros, a través de diversos medios idóneos (tales como facturas, correos o mensajes electrónicos, mensajes de texto (SMS) y comunicaciones telefónicas).
- e. Adelantar labores requeridas para el ofrecimiento y/o prestación de los servicios ofrecidos por **LA EMPRESA** (tales como la venta, facturación, cobro, recaudo, habilitación de medios de pago, soporte técnico, mejoramiento del servicio, programación, control, prevención del fraude o cualquier otra actividad relacionada con los productos actuales o futuros de **LA EMPRESA**) que sean relevantes o necesarias para el cumplimiento de su objeto social o de sus obligaciones contractuales.
- f. Tener contacto con los clientes de los servicios en relación con los productos o servicios actuales o futuros de **LA EMPRESA** y acerca de promociones, paquetes, estrenos o servicios adicionales.
- g. Cumplir con las obligaciones contraídas con los Titulares de los Datos Personales, entre los cuales se encuentran proveedores, clientes, empleados, ex empleados y futuros empleados.
- h. Realizar estudios sobre hábitos de consumo.
- i. Compartir, Transferir y Transmitir datos de los Titulares a aliados comerciales, asesores externos, sociedades vinculadas, incluyendo pero sin limitarse a filiales y/o casa matriz, o a personas con las que **LA EMPRESA** tenga o llegue a tener relaciones comerciales, con el fin de realizar (i) actividades comerciales y de

promoción de los productos o servicios de propiedad de dichas empresas o (ii) análisis jurídicos, financieros, comerciales entre otros que pueda llegar a requerir **LA EMPRESA**.

Todos los datos deberán ser recopilados directamente de los Titulares de los datos o bien tomados de los documentos físicos, electrónicos, mensajes de datos o comunicaciones en cualquier formato por éstos enviados.

LA EMPRESA o el Encargado sólo 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. Una vez lo considere necesario, podrá proceder a la supresión de los datos personales.

V. DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- 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 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 los datos de los Titulares en condiciones de seguridad adecuadas 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 los datos obtenidos de los Titulares y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este 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 ley y en la presente POLÍTICA.
- i. Garantizar y exigir al Encargado del Tratamiento 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 ley.
- k. 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.
- l. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m. 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.

- n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- o. Cuando **LA EMPRESA** realice la Transferencia o Transmisión de los Datos Personales, estos permanecerán como información confidencial y no podrán ser tratados con una finalidad diferente a la establecida en las presentes políticas o a la señalada en el documento que contenga la relación contractual que se ejecute. En caso de Transferencia, quien reciba la información será considerado Responsable del Tratamiento y aplicarán a dicha información sus políticas de privacidad.
- p. Cuando la presente POLÍTICA sufra algún tipo de modificación, será necesario notificar a los Titulares de los Datos Personales del mismo. Dicha modificación se podrá realizar a través de los medios de comunicación normalmente empleados entre las partes.
- q. Para realizar el Tratamiento, Transferencia o Transmisión de Datos Personales, **LA EMPRESA** deberá solicitar y conservar la prueba de las autorizaciones otorgadas por los Titulares de los Datos para tal fin.

VI. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información del Titular bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de ley.
- d. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- h. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

- I. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

VII. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme a la Ley 1581 de 2012, los Titulares de los Datos Personales tendrán los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **LA EMPRESA** o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros 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 **LA EMPRESA** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- c. Ser informado por **LA EMPRESA** o el Encargado del Tratamiento, 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, el Decreto 1377 de 2013, y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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, **LA EMPRESA** o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

No obstante lo anterior, la revocatoria de la autorización o supresión del dato no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- f. Conforme a lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el Titular podrá acceder en forma gratuita a aquellos datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para el ejercicio de los derechos aquí consagrados, los Titulares de los Datos Personales deberán IX del presente documento.

VIII. AUTORIZACIÓN

Cuando **LA EMPRESA** recolecte los Datos Personales del Titular, le solicitará a este su consentimiento previo, expreso e informado, excepto en los siguientes casos:

- a. Cuando 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. Cuando se trate de datos relacionados con el Registro Civil de las personas y, en general, cualquier dato de naturaleza pública.
- c. Cuando el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

- d. Cuando el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica.

IX. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE LA INFORMACIÓN TRATADA

Los Titulares de los datos que hagan parte de las bases de datos de **LA EMPRESA** podrán consultar la información que sea tratada por ésta, así como interponer reclamaciones frente a la misma.

Para tal efecto, el Titular podrá dirigir su reclamación a **LA EMPRESA**, haciendo uso de cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- a. **Vía telefónica al número de teléfono fijo:** (57) 6 880 83 00 (Ext.).
- b. **Vía correo electrónico:** gerencia@ecosistemastravel.com.co
- c. **Vía correo físico:** Calle 20 # 20 -19, Manizales, Caldas.

Los Titulares de los Datos Personales podrán ejercer sus derechos en cualquier momento. Al realizar consultas sobre sus Datos Personales, estos se proporcionarán de forma gratuita, en los términos consagrados en el Decreto 1377 de 2013.

El procedimiento que se seguirá para el ejercicio de los derechos de los Titulares será el siguiente:

a. Consultas:

- i. Cuando el Titular, su representante o causahabiente requiera consultar sus Datos Personales contenidos en las bases de datos del Responsable y/o Encargado del Tratamiento, deberá formular la consulta respectiva a través de cualquiera de los medios habilitados para tal efecto.
- ii. Los causahabientes o terceros autorizados por el titular para consultar los Datos Personales del mismo, deberán acreditar suficientemente ante **LA EMPRESA** y a juicio de ésta, su legitimación para requerir dicha información.
- iii. Una vez recibida la consulta, **LA EMPRESA** deberá atenderla dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
- iv. En caso que **LA EMPRESA** no pueda atender la consulta formulada dentro de dicho término, informará al Titular los motivos de la demora y señalará la fecha en que dará respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b. Reclamaciones:

Cuando los Titulares consideren que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando consideren que ha ocurrido la violación de uno de los derechos o deberes contenidos en el presente documento y/o en la ley, podrá presentar un reclamo de acuerdo al procedimiento y las formalidades establecidas en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012, o la que la modifique o sustituya.

- i. El Titular, su representante o causahabiente podrán tramitar una reclamación mediante una solicitud escrita que contenga los siguientes datos: i) Identificación del Titular, ii) descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, iii) dirección de correspondencia del Titular y iv) copia de los documentos que soporten la solicitud.
- ii. Si la solicitud resulta ser incompleta, **LA EMPRESA** requerirá al interesado para que aporte los documentos faltantes, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo. El interesado tendrá hasta sesenta (60) días calendario para dar respuesta a la información requerida. En caso de no dar respuesta, se entenderá que ha desistido del reclamo o solicitud.
- iii. Una vez recibido el reclamo, se deberá incluir, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del mismo, en la Base de Datos respectiva, una nota que establezca que existe un reclamo en curso con su respectivo número de radicado.
- iv. **LA EMPRESA** deberá atender el Reclamo dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del mismo. En caso que **LA EMPRESA** no pueda atender el reclamo en ese término, informará al Titular los motivos de la demora y señalará la fecha en que dará respuesta a su reclamación. En todo caso, **LA EMPRESA** y/o Encargado deberá dar respuesta en un término de máximo ocho (8) días hábiles.

X. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normativa vigente, **LA EMPRESA** adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a la conservación de la información, con el fin de evitar su (i) adulteración, (ii) pérdida, (iii) consulta, (iv) uso o (v) acceso no autorizado o fraudulento.

Dentro de dichas medidas se encuentran pero sin limitarse a ellas, las siguientes:

- a. Suscripción de cláusulas contractuales y Acuerdos de Confidencialidad con Empleados y Asesores Externos.

XI. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

La presente política de Datos Personales fue creada el día 01 de Enero de 2017, y entra en vigencia a partir del 1 de Junio de 2017. Cualquier cambio en la misma se informará por los medios que considere convenientes y suficientes para llegar a todos los Titulares de los Datos Personales.

Las bases de datos sujetas a la presente **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** tendrán una vigencia de veinte (20) años, prorrogables por periodos iguales salvo disposición en contrario por parte de **LA EMPRESA**.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Javier Echavarría".

JAVIER ECHAVARRÍA

ECOSISTEMAS VIAJES Y TURISMO LTDA.

NIT 810006943-6