

Política de privacidad y tratamiento de datos personales

1. NORMATIVIDAD APLICABLE

Con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial la Ley 1581 de 2012 (y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen, desarrollen, deroguen o modifiquen), al Decreto 1377 de 2013 y a la Ley 1266 de 2008 se presenta la política de tratamiento de datos para los Titulares de la información de los datos personales que se encuentren registrados en las bases de datos de COLRESERVAS S.A.S

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales tiene como objeto informarle sobre los aspectos relevantes en relación con la recolección, finalidad, uso, manejo y transferencia de datos personales que COLRESERVAS S.A.S realiza, también se dan a conocer sus derechos como Titular.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

COLRESERVAS S.A.S identificada con Nit 900174648-3 es una persona jurídica suscrita en la Cámara de Comercio de Pereira, con el objeto social de Agencia de viajes, call center y comercio electrónico, con domicilio en la ciudad de Pereira, en la Calle 14 Número 23-156 Los Álamos, Teléfono 3214424, correo electrónico mercadeo@colreservas.com.

COLRESERVAS S.A.S actúa como responsable y encargado del tratamiento de los datos registrados en sus bases de datos y no tiene asignado ningún encargado del tratamiento de datos externo a la empresa.

3. DEFINICIONES

Para tener total entendimiento de la Política, se deben tener en cuenta las siguientes definiciones conformes con la legislación vigente sobre la materia:

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.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de Tratamiento. **Cookie:** Es un archivo que envía un servidor web al disco duro del usuario que lo visita, con información sobre sus preferencias y sobre sus pautas de navegación a la hora de ingresar a internet.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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, crediticio y de actividad comercial.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles 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.

Dato público: Es el dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Información financiera, crediticia y comercial: Es aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.

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.

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento. Teniendo en cuenta que la empresa tiene sitio web también se denomina titular al usuario del portal web que haga entrega de sus datos personales por este medio.

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.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión o supresión.

4. RECOLECCION DE DATOS

COLRESERVAS S.A.S podrá solicitar información del titular vía correo electrónico, presencial, telefónica, chat, aplicativo móvil o por su sitio web a clientes, proveedores, colaboradores, empleados, prospectos, aspirantes a vacantes de la empresa, casos en los cuales solicitará la autorización para el tratamiento de datos.

COLRESERVAS S.A.S en ningún momento solicitará a clientes o prospectos información catalogada como sensible tal como la relacionada con la orientación política, religiosa, sexual o filosófica, el origen racial o étnico, la pertenencia o participación a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos o datos relativos a la salud.

COLRESERVAS S.A.S podrá solicitar información a los usuarios que ingresen a los portales web, cuya respuesta en cualquier caso será voluntaria. Al ingresar al portal web, el usuario acepta que en caso de dar información personal lo hace de manera voluntaria y adquiere el compromiso de suministrar información personal correcta y verdadera, así como proceder a la actualización de sus datos cada vez que se requiera.

Si el usuario ingresa vía, telefónica, chat, presencial, por aplicativo móvil o redes sociales, COLRESERVAS S.A.S solicitará autorización del manejo de sus datos personales, así como proceder a la actualización de sus datos cada vez que se requiera vía correo electrónico.

COLRESERVAS S.A.S en ocasiones utilizará cookies para identificar a los usuarios que visitan el portal web, recordar sus preferencias y proporcionar servicios personalizados.

La información y/o datos personales que recolectamos del titular por cualquiera de nuestros medios, son los siguientes:

Para cotizaciones: nombres completos, número de identificación, correo electrónico y número telefónico del titular.

Para reservas: nombres completos, número de identificación, fecha de nacimiento, correo electrónico, número telefónico, dirección de domicilio del titular, adicional los nombres completos de los acompañantes, fechas de nacimiento, números de identificación.

Para facturación: nombres completos o razón social, número de identificación o NIT, correo electrónico, número telefónico y dirección de domicilio del comprador.

Para pagos: Datos de la tarjeta como franquicia, banco del que hace parte, datos personales del tarjetahabiente, correo corporativo, correo personal, dirección domiciliaria.

Para actualización perfil del cliente: Preferencias y gustos al momento de viajar.

4.1 Información adicional solicitada a trabajadores o colaboradores de la empresa

COLRESERVAS S.A.S podrá solicitar a sus trabajadores o colaboradores información que podría catalogarse como sensible tal como nivel de escolaridad, edad, estado civil y/o características de la

vivienda (propia o arrendada), se solicita el nivel de escolaridad con el fin de validar el cargo a desempeñar por el titular, en caso que el cargo requiera un nivel de escolaridad definido, los demás datos para enfocar los programas de salud y seguridad en el trabajo y de promoción y prevención.

Así mismo podrá solicitar información sobre las incapacidades médicas de los trabajadores para control de ausentismo, y así enfocar los programas de promoción y prevención y dar cumplimiento al Decreto 1072 de 2015.

5. AUTORIZACIÓN

COLRESERVAS S.A.S podrá usar cualquier mecanismo para obtener la autorización de tratamiento de datos ya sea escrito, de forma oral o vía correo electrónico que permitan concluir de forma razonable que se otorgó la autorización. Así mismo COLRESERVAS S.A.S mantendrá registros o mecanismos necesarios para demostrar cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento del mismo.

La autorización del Titular No será necesaria cuando se trate de:

Información requerida por COLRESERVAS S.A.S en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Datos de naturaleza pública.

Casos de urgencia médica o sanitaria.

Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

Datos relacionados con el registro civil de las Personas.

6. USOS Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

En desarrollo de su objeto social, del mantenimiento de vínculos comerciales, del cumplimiento de contratos de trabajadores, colaboradores, clientes, aliados y del cumplimiento de órdenes de autoridades judiciales y/o administrativas, COLRESERVAS S.A.S podrá dar tratamiento a los datos personales para:

Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, concursos, contenidos y demás actividades y así facilitarle el acceso general a la información de éstos.

Enviar información de los destinos y planes solicitados a partir de la comunicación con nuestro call center o agencias, a través de nuestros números telefónicos nacionales, portales web, chat, aplicativos móviles o redes sociales.

Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios mediante encuestas de satisfacción y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto y otras relacionadas con nuestros servicios.

Realizar actividades de mercadeo, promoción, publicidad, facturación, cobranza, recaudo, mejoras en el servicio, consultas, verificaciones, control, habilitación de medios de pago, prevención de fraudes, así como cualquier otra actividad relacionada con nuestros servicios y oferta actuales y a futuro para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestro objeto social, a través de cualquier medio en forma directa.

Prestar asistencia de nuestros servicios a través de nuestro Departamento de servicio al cliente.

Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios contratados con Colreservas S.A.S

Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades.

Facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios contratados.

Dar respuesta a algún requerimiento, solicitud, queja o inquietud enviada por un titular. Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales.

Teniendo en cuenta los tratamientos descritos anteriormente COLRESERVAS S.A.S podrá:

Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por el titular en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.

Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada por el titular, de acuerdo a las necesidades del momento en que se requiera.

Verificar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada por el titular, con cualquier información que se disponga legítimamente.

Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el titular se encuentre almacenada en las bases de datos de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida que permita establecer de manera integral e históricamente el comportamiento judicial del titular.

Estudiar, analizar, personalizar y utilizar la información suministrada por el titular para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de servicio, administración, seguridad y atención, así como para la implementación de planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones.

7. DEBERES DE COLRESERVAS S.A.S COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Los Responsables del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, los soportes de la respectiva autorización otorgada por el titular.

Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección, el uso dado a sus datos personales y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Actualizar la información cuando sea necesario.

Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente política.

Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

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.

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

8. DEBERES DE COLRESERVAS S.A.S COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Como encargado del tratamiento de datos, COLRESERVAS S.A.S deberá cumplir los siguientes deberes:

Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.

Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro del tiempo permitido por ley.

Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.

Registrar y catalogar los procesos de reclamos realizados por parte del titular o autoridad competente.

Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

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.

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

9. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACION

El titular de la información que reposa en las bases de datos de COLRESERVAS S.A.S tiene los siguientes derechos:

Conocer, actualizar, verificar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento.

Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.

Tener acceso en cualquier momento a la política de tratamiento de datos que se le aplica a sus datos personales.

Tener conocimiento del medio de contacto por el cual puede acceder a sus derechos como titular ante el responsable o encargado del tratamiento.

Revocar total o parcialmente la autorización del tratamiento de sus datos por parte de COLRESERVAS S.A.S. En caso de revocatoria total por parte del titular COLRESERVAS S.A.S solo podrá usar los datos en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones o incumplimiento al régimen de protección de datos personales.

10. MEDIOS DE CONTACTO PARA EJERCER SUS DERECHOS

El Titular podrá ejercer sus derechos sobre sus datos personales haciendo solicitud vía correo electrónico a la dirección mercadeo@colreservas.com

11. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS, SOLICITUDES O RECLAMOS POR PARTE DEL TITULAR

El Titular podrá ejercer sus derechos ante COLRESERVAS S.A.S realizando previa solicitud por medio del canal ya mencionado. Siendo necesario que la solicitud exprese de manera clara sus datos de contacto como nombres y apellidos completos, número de documento de identidad, correo electrónico y el objetivo de la solicitud, todo ello con la finalidad de dar respuesta a su solicitud.

Toda solicitud o reclamo se verificará la identidad del titular de los datos para proseguir con el tratamiento.

Cuando la solicitud tenga por objeto la rectificación o actualización, el titular deberá indicar las correcciones a realizar.

El Titular de los datos personales puede revocar la autorización concedida en cualquier momento, exceptuando de lo anterior aquellos eventos en los cuales lo impida una disposición legal o contractual. El Titular deberá informar con precisión si la revocatoria es total o parcial. La revocatoria de la autorización es parcial cuando el Titular manifiesta que desea revocar el Tratamiento de sus datos personales para ciertas finalidades específicas como aquellas publicitarias, de concursos, de estudios de consumo, etc, escenario en el que el titular deberá indicar la finalidad que desea eliminar.

Toda solicitud será atendida en un plazo máximo de quince (15) hábiles contados a partir de la fecha del recibo de la solicitud. En el evento de no ser posible atender la solicitud en dicho término, se informará dentro del mismo término, expresando los motivos que dan lugar a la imposibilidad, al igual que la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Si la solicitud no contiene los datos de contacto suficientes, o no expongan de manera expresa los hechos que permitan a COLRESERVAS S.A.S atender y dar trámite a la petición, se le comunicará tal situación al remitente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la solicitud para que haga llegar la información necesaria dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento, de no hacer llegar las aclaraciones solicitadas se considerará como desistida la petición.

12. CONFIDENCIALIDAD

COLRESERVAS S.A.S no vende, comercializa, ni transfiere la información personal que el titular entregue y de la cual haga tratamiento, excepto en los casos permitidos por la ley. La información personal entregada por los titulares sólo es accesible por un número limitado de personas que tienen permisos especiales para manejo de la información y que están comprometidos a mantener la confidencialidad de los datos. En todos los casos.

COLRESERVAS S.A.S realiza acuerdos de confidencialidad con las personas que tienen acceso a la información, para garantizar el respeto de la misma.

Puede suceder que, en virtud de órdenes judiciales, o de regulaciones legales, se deba revelar información a las autoridades que así lo requieran.

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

COLRESERVAS S.A.S adoptará las medidas técnicas, administrativas y humanas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento, para evitar la pérdida, consulta, mal uso o acceso no autorizado a los datos, aclarando que dichas medidas de seguridad no son infalibles sobre todo en lo que tiene que ver con datos procesados o enviados por Internet, por tal motivo COLRESERVAS S.A.S no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido de terceros a las bases de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento y/o conservación de datos. COLRESERVAS S.A.S informará en la medida de sus facultados a los titulares de la información de cualquier evento de robo, acceso o pérdida de la información donde puedan estar involucrados sus datos. Estos casos de robo, acceso o pérdida de la información se pueden presentar por medio de:

Correos electrónicos con dominios falsos o clonados. Por lo cual es importante que el usuario realice las transacciones siempre por dominios conocidos para disminuir los riesgos por medio de:

Software espía instalado en computadores públicos que roban la información digitada por el usuario. Por lo anterior, se recomienda en lo posible que la transacción sea realizada en el computador de la casa o la oficina y mantener antivirus actualizado.

Se podría presentar suplantación del "USUARIO" por conocimiento por parte de un tercero de los datos personales del titular. Por lo cual se recomienda no brindar información personal a personas desconocidas.

14. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

COLRESERVAS S.A.S no transfiere bases de datos a tercero ni a países, excepto lo que sea requerido por ley.

15. ACTUALIZACION Y VIGENCIA

COLRESERVAS S.A.S se reserva el derecho de actualizar o modificar esta política en cualquier momento, razón por la cual se invita a todo titular a consultar regular o periódicamente la página web www.colreservas.com a través de la cual se mantendrá la última versión de esta política. Cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, se solicitará de los titulares una nueva autorización para aplicar las mismas, además se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva política.

Los datos suministrados serán utilizados durante el plazo necesario para dar cumplimiento del uso y finalidades descritos en esta Política.