Agencia de viajes

Círculo de Viajes

La Forma Inteligente de Viajar

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



Prohibida su reproducción, propiedad de Viajes Circular S.A.S

TABLA DE CONTENIDO

I. Presentación e identificación
II. Definiciones
III. Principios
IV. Derechos y deberes
V. Política de autorizaciones
VI. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo
VII. Procedimientos

I. Presentación e identificación

Política de tratamiento y protección de datos personales Viajes Circular S.A.S

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la empresa **VIAJES CIRCULAR S.A.S**. [en adelante "**VC**"] informa la política aplicable para el tratamiento y protección de datos personales.

Fundamento legal

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Decreto Único 1074 de 2015.

Datos Generales

a. **Identificación de la sociedad: VIAJES CIRCULAR S.A.S**.., es una sociedad privada identificada con el NIT No. 800.236.839-8, matrícula mercantil No. 00608549, 8 de agosto de 1994, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Carrera 7 No. 26 – 20, Piso 13.

b. **Canales de atención:** Los titulares de la información o sus causahabientes podrán acudir a la información que sobre ellos se encuentre registrada en la base de datos de la empresa **VC** a través de los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(601) 736 6302	316 525 3315	datosclientes@viajescircular.com

II. Definiciones

- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

- **Dato personal:** Cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse a una persona natural.

- **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.

- **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.

- **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.

- **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 Tratamiento de los datos.

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

- **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.

- **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.

- **Habeas data:** Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

III. Principios

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

a) **Principio de legalidad:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y las demás disposiciones que la desarrollen.

b) **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular. En lo correspondiente a la recolección de datos personales, **VC** se limitará a aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad con la cual fueron recolectados o requeridos de conformidad con el manual interno de procedimiento para el manejo de información y bases de datos.

c) **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso, e informado del titular. Los datos personales sólo podrán ser obtenidos o divulgados con previa autorización, o con la existencia de un mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

d) **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.

e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne.

f) **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 ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, 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 conforme a la ley.

g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por **VC**, se deberá manejar con 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.

h) **Principio de confidencialidad: VC** está obligada a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

IV. Derechos y deberes

Derechos qué le asisten al titular de la información

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **VC** en su condición de responsable 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 hayan sido autorizados.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **VC** salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el tratamiento.

c) Ser informado por **VC**, 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 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.

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

Derechos de los niños y adolescentes

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

TRATAMIENTO DE IMÁGENES, FOTOGRAFÍAS, VIDEOS Y REGISTROS AUDIOVISUALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

VIAJES CIRCULAR S.A.S., en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales sobre protección de datos personales, y en particular de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y la Ley 1098 de 2006, reconoce que los niños, niñas y adolescentes son sujetos de especial protección constitucional y que sus derechos prevalecen sobre los derechos de los demás.

En consecuencia, la Empresa adoptará medidas especiales para garantizar la protección de su intimidad, dignidad, honra, buen nombre, identidad, imagen y demás derechos fundamentales cuando, en desarrollo de sus actividades empresariales, institucionales, recreativas, culturales, familiares, comerciales o promocionales, realice la captación, recolección, almacenamiento, reproducción, edición, publicación, divulgación o cualquier otra

forma de tratamiento de fotografías, videos, grabaciones u otros registros audiovisuales en los que aparezcan menores de edad.

1. Finalidades del tratamiento

Las imágenes y los registros audiovisuales de niños, niñas y adolescentes podrán ser tratados exclusivamente para las finalidades específicas, legítimas e informadas para las cuales se haya obtenido la autorización correspondiente, entre ellas:

a) Documentar y conservar la memoria institucional de actividades, eventos, celebraciones, jornadas de integración y demás actividades organizadas o apoyadas por la Empresa.

b) Elaborar y divulgar contenidos informativos, institucionales, educativos, corporativos, comerciales o promocionales relacionados con las actividades y la identidad de la Empresa.

c) Publicar fotografías, videos y demás contenidos audiovisuales en las redes sociales oficiales, página web, intranet, boletines, comunicados, material impreso, presentaciones corporativas y otros medios de comunicación institucionales, digitales o físicos, siempre que tales usos se encuentren comprendidos en la autorización otorgada.

d) Conservar los registros audiovisuales durante el tiempo que resulte necesario para las finalidades autorizadas, de acuerdo con los criterios de conservación y supresión de información establecidos por la Empresa y las disposiciones legales aplicables.

La utilización de las imágenes para finalidades diferentes, nuevas campañas publicitarias o contextos que excedan sustancialmente el alcance de la autorización inicial estará sujeta a la evaluación correspondiente y, cuando resulte exigible, a la obtención de una nueva autorización.

2. Autorización previa, expresa e informada

La captación y utilización de imágenes identificables de niños, niñas y adolescentes para las finalidades descritas en este apartado estarán sujetas al cumplimiento de los requisitos legales aplicables y a la obtención de la autorización previa, expresa e informada de su representante legal, cuando esta sea exigible.

Para tal efecto, la Empresa suministrará información clara sobre las finalidades del tratamiento, los medios de difusión previstos, los derechos de los titulares y los canales dispuestos para la presentación de consultas y reclamaciones. La autorización deberá conservarse en un medio que permita su consulta y verificación posterior.

La autorización deberá responder a finalidades determinadas y no podrá interpretarse como una habilitación general, ilimitada o irrestricta para utilizar la imagen del menor de edad en cualquier contexto o medio.

La participación de un niño, niña o adolescente en una actividad empresarial no implica, por sí misma, autorización para captar, almacenar o publicar su imagen. De igual manera, la asistencia a un evento o la autorización para participar en él no se entenderán como consentimiento automático para la divulgación de fotografías o videos.

3. Interés superior y derecho del menor a ser escuchado

Antes de efectuar el tratamiento, la Empresa verificará que este responda y respete el interés superior del niño, niña o adolescente y que se garantice el respeto de sus derechos fundamentales.

Asimismo, promoverá que el menor de edad sea informado de manera comprensible sobre la captación y utilización de su imagen y que su opinión sea escuchada y valorada de acuerdo con su edad, madurez, autonomía y capacidad para comprender el asunto.

Cuando el menor manifieste oposición a ser fotografiado, grabado o incluido en una publicación, la Empresa procurará respetar dicha manifestación y evitar su captación o divulgación identificable, especialmente cuando la exposición pueda afectar su dignidad, intimidad, seguridad o bienestar.

La autorización otorgada por el representante legal no exime a la Empresa de su deber de evaluar los riesgos y la pertinencia de cada utilización de la imagen.

4. Condiciones y restricciones de uso

La Empresa utilizará las imágenes y los registros audiovisuales de manera responsable, respetuosa y acorde con las finalidades autorizadas. En ningún caso deberán emplearse de

forma que pueda afectar injustificadamente la dignidad, intimidad, honra, buen nombre, seguridad, integridad o desarrollo integral del menor de edad.

Se evitará divulgar información adicional que permita identificar, localizar o establecer las rutinas del menor cuando dicha divulgación no sea necesaria para la finalidad autorizada, incluyendo, entre otros, nombres completos, direcciones, ubicaciones en tiempo real, información educativa o datos de contacto.

La Empresa no permitirá que sus imágenes sean utilizadas en contextos denigrantes, discriminatorios, engañosos, ofensivos, sexualizados, estigmatizantes o contrarios a sus derechos fundamentales.

Los ajustes técnicos de edición, encuadre, formato o calidad audiovisual deberán preservar la dignidad y la integridad de la imagen. La autorización para el tratamiento tampoco implicará una cesión ilimitada de derechos ni facultará a terceros independientes para utilizar la imagen en sus propios fines comerciales o publicitarios sin el fundamento jurídico y las autorizaciones que correspondan.

5. Seguridad, confidencialidad y conservación

La Empresa implementará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger las fotografías, videos y demás registros audiovisuales contra el acceso no autorizado, la pérdida, alteración, divulgación, reproducción o utilización indebida.

El acceso a estos archivos estará limitado al personal y a los proveedores que requieran utilizarlos para cumplir las finalidades autorizadas y que se encuentren sujetos a las obligaciones de confidencialidad y protección de datos que correspondan.

Los registros serán conservados durante el tiempo necesario para las finalidades autorizadas, atendiendo a los criterios de proporcionalidad, necesidad y minimización de datos, así como a las obligaciones legales de conservación que resulten aplicables. Una vez desaparezcan las razones que justifiquen su conservación, se procederá a su supresión segura o a la aplicación de las medidas legalmente procedentes.

Cuando se utilicen plataformas digitales, redes sociales o proveedores externos, la Empresa evaluará las condiciones de tratamiento, las medidas de seguridad y los riesgos asociados a

la difusión de los contenidos, teniendo en cuenta que la publicación en internet puede dar lugar a copias, reproducciones o redistribuciones por terceros fuera de su control directo.

6. Derechos de los titulares y revocatoria

Los niños, niñas y adolescentes, por conducto de sus representantes legales y en los términos de la legislación aplicable, podrán ejercer los derechos reconocidos en materia de protección de datos personales, incluyendo conocer, actualizar y rectificar sus datos, solicitar prueba de la autorización otorgada y presentar consultas o reclamaciones relacionadas con su tratamiento.

También podrán solicitar la revocatoria de la autorización o la supresión de los datos personales cuando proceda legalmente, de conformidad con los requisitos y procedimientos aplicables.

La Empresa dispondrá de los canales de atención señalados en esta Política para recibir y tramitar dichas solicitudes. Cuando resulte procedente, adoptará las medidas necesarias para cesar los usos futuros de la imagen y retirar las publicaciones que se encuentren bajo su control, sin perjuicio de las limitaciones legales aplicables y de las copias o reproducciones que puedan permanecer en poder de terceros.

7. Responsabilidad y cumplimiento

Todas las áreas, trabajadores, colaboradores y proveedores que participen en la organización de actividades, captación de imágenes, producción de contenidos o publicación de material audiovisual deberán cumplir las disposiciones de esta Política y los procedimientos internos establecidos por la Empresa.

La Empresa promoverá el uso responsable de las imágenes de menores de edad y la aplicación de medidas preventivas que reduzcan los riesgos de exposición, divulgación indebida o afectación de sus derechos.

El tratamiento de imágenes de niños, niñas y adolescentes estará sujeto a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, así como al interés superior del menor y a la prevalencia de sus derechos fundamentales.

Las disposiciones de este apartado se interpretarán de conformidad con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 1098 de 2006 y las demás normas que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan.

Deberes de VC

a) Hacer uso de la información contenida en las bases de datos sólo para la finalidad para la que se encuentra facultado.

b) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.

c) Cuando se recolectan datos personales, deberá limitarse a aquellos pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son requeridos conforme a lo establecido en las leyes. Para ello no se utilizarán medios engañosos o fraudulentos.

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

e) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos señalados por esta política en el acápite de Procedimientos- Reclamos.

f) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes que permitan atender de forma oportuna las consultas y reclamos presentados por los titulares de la información.

g) La información solicitada debe ser suministrada de forma gratuita y por cualquier medio, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder estrictamente a aquella que repose en la base de datos.

En el evento en que la certificación de la información autorizada sea solicitada físicamente y/o ésta necesite ser enviada por correo certificado, la empresa **VC** podrá requerir al solicitante para que pague la suma que en gastos corresponda, sin que en ningún momento se pueda cobrar más de lo realmente facturado; en el evento de ser requerido, la empresa **VC** deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio el soporte de dichos gastos.

h) Adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

i) Rectificar la información cuando sea incorrecta.

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

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

l) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella:

- Los titulares de la misma, sus causahabientes o sus representantes legales.
- Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

m) 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.

n) Establecer los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares del tratamiento de sus datos, que podrá ser otorgada a través de documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta

o) La autorización debe contener la siguiente información:

- Nombre e identificación de la persona a quien se le está solicitando autorización.
- Identificación de los datos que se están recolectando.
- Finalidad de los datos objeto de autorización.

- Información del procedimiento para ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.

- Los derechos que le asisten como titular.

- Medios de atención dispuestos por la empresa **VC**

  Es obligación de **VC** conservar la prueba de la autorización y entregar copia al titular de la información en caso de requerirse.

p) Establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular solicitar el reporte, modificación, supresión o actualización del dato, que pueden ser los mismos mecanismos utilizados para el otorgamiento del consentimiento sin perjuicio de los gastos que se puedan presentar con ocasión a la expedición y envío del mismo.

q) La información sujeta a tratamiento debe ser protegida 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.

Para ello, **VC** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

r) El personal de **VC** que intervenga en el tratamiento de datos personales está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizadas u relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento de acuerdo con lo dispuesto en el contrato laboral y/o demás disposiciones sujetas en la relación entre funcionario y la empresa.

s) Designar a un “Oficial de Protección de Datos” que asuma la función de protección de datos personales y quien además velará para que a través de los canales de atención se tramiten las solicitudes de los titulares.

t) En principio el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido por la ley, salvo que sean datos de naturaleza pública y/o cuando dicho tratamiento cumpla los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

  Una vez se cumplan los requisitos mencionados, **VC** verificará que el infante ejerza su derecho a ser escuchado (opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto) y que posteriormente el representante legal otorgue la autorización.

u) Por lo anterior, **VC** velará por el uso adecuado de los datos personales de los menores de edad y respetará en su tratamiento el interés superior de aquellos, asegurando la protección de sus derechos fundamentales.

v) La empresa **VC** utilizará los datos personales de acuerdo con la autorización dada por el titular y solamente los trasmitirá o transferirá a aliados, filiales o subsidiaria, terceros que podrán utilizar la información para el desarrollo de sus labores actuando en nombre de **VC** y/o dando cumplimiento a los requerimiento de las autoridades, acogiéndonos a las leyes que aplican sobre la materia.

w) Sólo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron su tratamiento, teniendo en cuenta las disposiciones legales y aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, **VC** deberán suprimir los datos personales.

No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

x) Acreditar la existencia de la “Política de Privacidad y Protección de Datos” y la forma de acceder a la misma, la cual será publicada en la página web de la empresa, en redes sociales y en la sede principal.

y) Para la recolección, uso y tratamiento de datos personales, **VC** deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- El tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al titular.

- El tratamiento de los datos personales 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.

- 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.
- Garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne.

z) En el evento de surgir una modificación sustancial a la presente "Política de Tratamiento Protección de Datos Personales", la empresa **VC**, deberá solicitar nuevamente al titular de la información, la autorización para el tratamiento de datos.

V. Política de autorizaciones

Autorizaciones y consentimiento del titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento de datos personales del titular se requiere la autorización previa e informada de éste, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

VC deberá contar con autorización del Titular para el Tratamiento de sus datos, al momento de su recolección la cual se encuentra explícita en la cláusula vigésima del contrato Plan de Ahorros para Viajes. De igual forma, deberá informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Medio y manifestación para otorgar la autorización del titular

VC ha desarrollado y puesto a disposición de sus clientes, proveedores, trabajadores y colaboradores, un sistema de formularios de recolección/actualización de datos que consagran las autorizaciones respectivas para el tratamiento de la información personal, respetando siempre y en todo momento la finalidad expresada en los mismos.

VC en los términos dispuestos en la Ley informa a los titulares que pueden ejercer su derecho al tratamiento de los datos personales a través de la página **https://www.viajescircular.com.co/**, acudiendo a los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(601) 736 6302	316 525 3315	datosclientes@viajescircular.com

Como pruebas de la autorización, se establecen cualquiera de los siguientes:

a) Mensajes de correo electrónico remitidos por los clientes autorizando el tratamiento de su información personal.

b) Diligenciamiento de los formatos establecidos por la Compañía, para solicitar la autorización.

c) Autorización otorgada por el cliente por cualquier otro mecanismo (formulario web, comunicación escrita, etc.)

La custodia de las pruebas de la autorización para el tratamiento de datos personales, es responsabilidad del encargado del tratamiento de la información.

Eventos en los cuales no es necesaria la autorización del titular de los datos personales

La autorización del titular de la información no será necesaria en los siguientes casos:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

b) Datos de naturaleza pública.

c) Casos de urgencia médica o sanitaria.

d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Legitimación para el ejercicio del derecho del titular

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

a) Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.

b) Por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.

c) Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

d) Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

VI. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo

El tratamiento para los datos personales de todas las personas que giran en torno del objeto social de **VC**, incluyendo clientes, trabajadores, proveedores y consumidores, estará enmarcado en el orden legal y de acuerdo con la siguiente finalidad:

a) Manejo interno y gestión de relación comercial de sus clientes, distribuidores y proveedores de los distintos segmentos de negocios.

b) El envío de comunicados e interacción con los clientes a través de plataformas digitales y redes sociales como Instagram (@circulodeviajescol), Facebook (Círculo de Viajes), Tiktok (circulodeviajesco) y YouTube (@CirculodeViajesCIVI), en relación con sus actividades comerciales, publicitarias, de mercadeo, promocionales, ventas y demás relacionadas. Así mismo, el manejo de data en el aplicativo de Meta para procesos de automatización y estadísticas.

c) El contacto directo con los clientes mediante canales como WhatsApp, correo electrónico (email), mensajes de texto (SMS) y contacto telefónico, con el fin de gestionar actividades comerciales, publicitarias, de mercadeo, promocionales, ventas y demás relacionadas. Así mismo, el manejo de CRM para envío de campañas de email marketing.

d) Procesos de selección de personal, gestión de relaciones contractuales, relaciones laborales y garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma, otorgamiento de beneficios a sus empleados por sí mismo o a través de terceros.

e) Análisis de potencial con fin esencialmente comercial, ya sea de proveedores, distribuidores y/o clientes.

f) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes de la empresa.

g) Crear bases de datos para los fines descritos en la presente autorización.

h) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados.

i) Informar sobre cambios de nuestros productos y/o servicios;

j) Evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios.

k) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

Para el caso de datos personales sensibles, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

l) 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.

m) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

n) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

o) El Tratamiento tiene una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos: **a)** que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. **b)** que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. La empresa **VC** velará por el uso adecuado del tratamiento de los datos personales de los niños, niñas o adolescentes.

Personas a quienes se les puede suministrar la información

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

a) A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.

b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

VII. Procedimientos

Procedimientos para la atención de consultas, reclamos y peticiones

1. **Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de **VC**. El titular podrá enviar sus preguntas o consultas relacionadas con sus datos personales recolectados y tratados por **VC** a los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(601) 736 6302	316 525 3315	datosclientes@viajescircular.com

La empresa **VC** resolverá su inquietud o consulta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que la haya recibido. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

2. **Reclamos**: El titular (o sus causahabientes) que considere que la información contenida en alguna base de datos de **VC** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes legales podrá presentar el reclamo a través de cualquier de los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(601) 736 6302	316 525 3315	datosclientes@viajescircular.com

3. **La reclamación deberá contener como mínimo:** La identificación del titular de los datos personales, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección del titular, y deberá acompañar los documentos que se quieran hacer valer. De no contener esta información, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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.

   Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **VC** 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.

   El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

4. **Supresión:** El derecho de supresión de datos no es absoluto, **VC** puede negarlo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculiza actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, a investigación y persecución de delitos o a 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.
- En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **VC** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

Área responsable y encargada de la protección de los datos personales

La Dirección de Gestión y Experiencia del Servicio al Cliente de **VC** será la dependencia responsable de asegurar la protección de datos personales y quienes además vigilarán para que a través de los canales de atención se tramiten las **solicitudes** de los titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere este manual, de conformidad con la normatividad relacionada con el tema.

Las consultas y reclamos deben ser tramitados a través de los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(601) 736 6302	316 525 3315	datosclientes@viajescircular.com

APROBACIÓN DE POLÍTICA

El presente documento fue revisado, analizado y aprobado para su implementación por el REPRESENTANTE LEGAL de VIAJES CIRCULAR S.A.S el 29 de octubre de 2026.