



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SOCIETE TSALACH

Conscientes de la importancia que tiene la protección y el buen manejo de la información personal suministrada por los titulares de la información, **SOCIETE TSALACH**, quien actúa como responsable de la información recibida, ha diseñado la presente política y procedimientos que en conjunto permiten hacer un uso adecuado de sus datos personales.

INTRODUCCIÓN

SOCIETE TSALACH, ofrece servicios propios de una de agencia de viajes y turismo, prestando servicios turísticos, organizando y comercializando planes turísticos; comercializando servicios de alojamiento, transporte aéreo, marítimo, terrestre, nacional o internacional.

En desarrollo de su actividad **SOCIETE TSALACH** conoce información personal de sus clientes directos, usuarios, clientes de convenios, clientes con tiempo compartido, empleados, proveedores, contratistas, potenciales clientes, ex empleados, ex clientes, ex usuarios, ex proveedores, ex contratistas, candidatos a proveedores y candidatos a empleados.

Así como, también conoce o puede llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son sus clientes o usuarios pero que podrían llegar a serlo porque la persona es abordada por un agente comercial de **SOCIETE TSALACH** en un centro comercial o estación de servicios de gasolina donde se le ofrecen un obsequio a cambio de que nos permita darle a conocer nuestros productos y servicios, y deja su autorización para ser contactados posteriormente también.

Por otra parte, en desarrollo de su actividad **SOCIETE TSALACH**, recibe y trata datos de niños, niñas y adolescentes. De acuerdo con la Ley General de Protección de Datos Personales, en adelante Ley General, la información referida a los niños y niñas está proscrita. Esto fue matizado por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, que en su artículo 12 estableció que los datos de niños podrán ser tratados siempre que con esto se responda y respete su interés superior y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Estos fines son cumplidos por **SOCIETE TSALACH** que accede a datos de menores de edad con el único propósito de prestarle sus servicios en su calidad de huéspedes o usuarios de los servicios y/o productos turísticos, así como integrantes de la familia de sus empleados para las actividades de bienestar.

Asimismo, **SOCIETE TSALACH** velará porque la información de naturaleza sensible, como los datos biométricos (foto y huellas) y los referidos a la salud, suministrada por los huéspedes, empleados y usuarios, se utilice exclusivamente para las finalidades previstas, de manera que los terceros sólo podrán acceder a ésta si están autorizados por la ley.



Los datos biométricos que se lleguen a solicitar tienen por finalidad de garantizar la identidad del cliente, proveedor y empleado frente a **SOCIETE TSALACH**, con el fin de prevenir situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar la protección de datos del titular.

SOCIETE TSALACH es respetuosa de los datos personales de los titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información. En consecuencia, pondrá a disposición de los titulares de los datos los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en este manual.

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HÁBEAS DATA

El Artículo 15 de la Constitución establece: “**Artículo 15.** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptados o registrados mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Con el fin de prevenir la comisión de actos terroristas, una ley estatutaria reglamentará la forma y condiciones en que las autoridades que ella señale, con fundamento en serios motivos, puedan interceptar o registrar la correspondencia y demás formas de comunicación privada, sin previa orden judicial, con aviso inmediato a la Procuraduría General de la Nación y control judicial posterior dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes. Al iniciar cada período de sesiones el Gobierno rendirá informe al Congreso sobre el uso que se haya hecho de esta facultad. Los funcionarios que abusen de las medidas a que se refiere este artículo incurrirán en falta gravísima, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar. Para efectos tributarios judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado, podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”

En resumen, el artículo 15, establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlas o suprimirlos de una base de datos o archivo.

En el año 2008 se expidió la Ley 1266 de 2008 Especial de Hábeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “*hábeas data financiero*”, es decir el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal, comercial, crediticia y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Esta ley considera titular de la información tanto a las personas naturales como las jurídicas.



Posteriormente, en octubre de 2012 se expidió la Ley 1581, “*Ley General de Protección de Datos Personales*”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia. Así, cualquier titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que se ha recolectado de sí mismo en cualquier base de datos o archivo, sea administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General, es titular toda persona natural y solamente en ocasiones excepcionales, previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C – 748 de 2011, podría llegar a serlo una persona jurídica, si se afectan los derechos de las personas naturales que las conforman.

El 27 de junio de 2013 fue expedido el Decreto 1377 de 2013 que reglamentó parcialmente la Ley 1581 de 2012.

1.2. OBJETO

La política y los procedimientos de este Manual están dirigidos a desarrollar el derecho constitucional del Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales **SOCIETE TSALACH** haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

1.3. APLICACIÓN

La política se aplica a las bases de datos que estén bajo la administración de **SOCIETE TSALACH** o sean susceptibles de ser conocidas por ésta en virtud de las relaciones comerciales obtenidas en el desarrollo de su actividad comercial a través alianzas comerciales, convenios o eventos publicitarios, de las cuales éste sea el Responsable. En el primer caso **SOCIETE TSALACH** actuará como Responsable, en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

Así mismo, la política será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano. Así como, cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.4. ALCANCE

Todos los funcionarios de **SOCIETE TSALACH** están cubiertos bajo esta política. **SOCIETE TSALACH** adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación que se requieran para que el personal con mayor nivel de interacción en la administración de datos personales conozca la nueva ley, el decreto reglamentario 1377 de 2013 y las disposiciones adoptadas por **SOCIETE TSALACH** para asegurar su cumplimiento.

Asimismo, a los terceros, entre ellos los aliados comerciales, contratistas y proveedores, que en desarrollo del servicio que prestan tengan acceso a datos personales de titulares que sean clientes directos, usuarios, clientes de convenios, clientes con tiempo compartido, potenciales clientes,

proveedores, contratistas, empleados, ex empleados, ex clientes, ex usuarios, ex proveedores, ex contratistas se les exigirá el cumplimiento de la ley, el decreto y de esta política.

1.5. DEFINICIONES

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización.
- **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos o archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.
- **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). Para efectos de la presente política, **SOCIETE TSALACH** advierte el carácter facultativo que tiene el titular del dato personal para suministrar este tipo de información en los casos en los cuales, eventualmente, puedan solicitarse.
- **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. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co.). Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta. Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.
- **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.
- **Dato personal 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, entre otros, el

dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **Responsable del Tratamiento:** Persona que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

- **Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.
- Estar **“Autorizado”**, es **SOCIETE TSALACH** y todas las personas bajo la responsabilidad del mismo, que por virtud de la autorización y de la Política tienen legitimidad para someter a tratamiento los datos personales del titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
- **“Habilitación”** o estar **“Habilitado”**, es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue **SOCIETE TSALACH** a terceros, en cumplimiento de la ley aplicable, para el tratamiento de datos personales, convirtiendo a tales terceros en encargados del tratamiento de los datos personales entregados o puestos a disposición.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.
- **Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren la información.
- **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.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **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.
- **Requisito de procedibilidad:** El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, lo anterior según el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

CAPITULO II. PRINCIPIOS

Es un compromiso de **SOCIETE TSALACH** entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General. A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos.** El tratamiento a que se refiere esta ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- **Principio de finalidad.** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, y debe ser informada al titular.
- **Principio de libertad.** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no pueden 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.** En el tratamiento debe garantizar 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 conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida.** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo puede estar a cargo de personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en ley. Los datos personales, salvo la información pública, no pueden estar disponibles en internet ni en 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 General.
- **Principio de seguridad.** La información sujeta a tratamiento por parte del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad.** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas 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 corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley General y en los términos de ésta.
- **Necesidad y proporcionalidad.** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento, la cual debe ser comunicada al titular. Deben ser adecuados, pertinentes y acordes con esa finalidad.
- **Temporalidad o caducidad.** El periodo de conservación de los datos personales será el necesario que permita alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

CAPITULO III. DERECHOS DEL TITULAR E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DEL TITULAR

En concordancia con las disposiciones legales vigentes, son derechos de los titulares de la información personal los siguientes:

- Derecho a conocer, actualizar, rectificar, consultar sus datos personales en cualquier momento frente a **SOCIETE TSALACH** respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan a error.

- Derecho a solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a **SOCIETE TSALACH** salvo en aquellos casos en los que legalmente el Responsable está liberado de tener autorización para tratar los datos del titular.
- Derecho a ser informado por **SOCIETE TSALACH** **S.A.S.** previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que le ha dado a los mismos.
- Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes para hacer valer su derecho al Habeas Data.
- Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión de algún dato cuando considere que **SOCIETE TSALACH** no ha respetado sus derechos y garantías constitucionales.

- Derecho a acceder en forma gratuita a los datos personales que voluntariamente decida compartir con **SOCIETE TSALACH**

La información y/o datos personales que recolectamos de usted, son los siguientes:

TIPO DE PERSONA:

Natural: nombres y apellidos, tipo de identificación, número de identificación, género, estado civil y fecha de nacimiento, correo electrónico, datos financieros (cuentas bancarias).

Jurídica: razón social, NIT, dirección, teléfono, celular, correo electrónico, país, ciudad, datos financieros (cuentas bancarias).

Información necesaria para facilitar el viaje u otros servicios, incluyendo preferencias como clase de viaje, nombres y apellidos de pasajeros (tipo de documento, número de documento, fecha de nacimiento, nombre, apellido, género, email, nacionalidad, fecha de expiración del pasaporte), contactos para casos de accidente o cualquier otra anomalía (nombres y apellidos, teléfono).

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centro de procesamiento de datos ya sean propios o contratados con proveedores, localizados en distintos países, lo cual es autorizado por nuestros clientes/usuarios, al aceptar la presente política de tratamiento y protección de los datos personales.

SOCIETE TSALACH se reserva el derecho a mejorar, actualizar, modificar, suprimir cualquier tipo de información, contenido, dominio o subdominio, que pudiera aparecer en el sitio web, sin que exista obligación de preaviso, entendiéndose como suficiente con la publicación en los sitios web de **SOCIETE TSALACH** Para la solución de peticiones legales o internas y para la prestación u ofrecimiento de nuevos servicios o productos.

3.2. AUTORIZACIÓN

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

La autorización del titular no es necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa 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.

Cuando se encuentren frente a alguna de estas situaciones, **SOCIETE TSALACH** lo dejará claramente revelado y, en todo caso, cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la ley.

Las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos deben tener textos claros e indicar los requisitos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del titular sobre los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por dicha Ley se indicará:

- La finalidad que se busca con el Tratamiento de los datos.
- El tipo de Tratamiento que tendrán éstos.
- La identificación y la dirección (física o electrónica) a la que podrá dirigirse el titular.
- La existencia de la política que desarrolla los derechos que le asisten al titular.

De tal manera que, tratándose del uso de los datos personales que no correspondan específicamente al desarrollo de la relación vinculante entre **SOCIETE TSALACH** y sus clientes o usuarios, sino que se refieran al envío de información comercial o de carácter publicitario, el titular podrá a través de comunicación escrita dirigida a la dirección: Avenida carrera 9 No. 113-52 Oficina 501 en la ciudad de Bogotá o en la línea telefónica 3165270151 de la misma ciudad o en el correo electrónico protecciondatos@societetsalach.com, manifestar de manera sencilla y expedita su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

SOCIETE TSALACH ha identificado las siguientes bases de datos:

1. Clientes directos
2. Usuarios (Personas que hacen uso de los servicios de **SOCIETE TSALACH** de manera ocasional)
3. Clientes de Convenios (Asistentes a Congresos, convenciones, etc.)
4. Clientes con tiempo Compartido

- 5. Potenciales clientes
- 6. Proveedores
- 7. Contratistas
- 8. Empleados
- 9. Ex empleados
- 10. Ex clientes (Directos, convenios y tiempo compartido).
- 11. Ex usuarios
- 12. Ex Proveedores.
- 13. Candidatos a proveedores.
- 14. Ex Contratistas.
- 15. Candidatos a empleados

3.4. FINALIDAD

Las bases de clientes directos, usuarios, clientes de convenios y clientes de tiempo compartido tienen por finalidad utilizar esta información para la debida prestación del servicio por parte de **SOCIETE TSALACH**, así como para enviarles información que pueda ser de su interés. Para mantener informados a sus clientes y/o potenciales clientes, e interactuar con ellos, utilizará los medios tecnológicos dispuestos para ello, como whatsapp, correo electrónico, llamadas telefónicas, redes sociales, etc.

La base de datos de candidatos de potenciales clientes busca tener un contacto con el titular para comunicarles los servicios y productos que ofrece **SOCIETE TSALACH**

La base de datos de proveedores y contratistas busca tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de proveedores y contratistas o quisieran tenerla.

La base de datos de empleados mantiene actualizada la información de los funcionarios para que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada. La base de datos de candidatos en proceso de selección recoge la información proveniente de las hojas de vida, certificaciones y referencias personales de quienes se presentan a procesos de selección en **SOCIETE TSALACH**, busca identificar los candidatos más idóneos para ser vinculados en ningún caso esto datos se comparten con ninguna otra empresa. Los datos correspondientes a exempleados se almacenan con el fin de cumplir con los deberes legales correspondientes y los de potenciales candidatos con el fin de contactarlos frente a nuevas oportunidades.

3.5. VIGENCIA

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad, de caducidad y temporalidad, según lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013.

3.6. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

SOCIETE TSALACH, establece como canales de comunicación con los titulares:

- Dirección física: Avenida carrera 9 No. 113-52 Oficina 501 en la ciudad de Bogotá.
- Correo electrónico: protecciondatos@societetsalach.com •
- Teléfono: 3165270151

CAPITULO IV. OBLIGACIONES

4.1. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La Ley General define como responsable a la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos y sus deberes son:

- 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, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.

4.2. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

- 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 en los términos de la presente ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente ley.

- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.

4.3. MEDIDAS DE SEGURIDAD

SOCIETE TSALACH cuenta con reglamentaciones internas y protocolos sobre seguridad de la información, para asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

CAPITULO V. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Para efectos de recibir las peticiones, reclamaciones y consultas relacionadas con el manejo y tratamiento de datos personales, **SOCIETE TSALACH** ha destinado el correo electrónico protecciondatos@societetsalach.com, la línea telefónica 3165270151 o en la Avenida carrera 9 No. 113-52 Oficina 501 en la ciudad de Bogotá, para canalizarlas, estudiarlas y contestarlas. Por lo tanto, a dicha dirección podrán enviar sus solicitudes:

5.1. CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes pueden consultar la información que de ellos reposa en las bases de datos de **SOCIETE TSALACH**, para solicitudes de consulta deben acreditar su identidad, así:

- Si la presentan mediante documento escrito, deben adjuntar copia de la cédula.
- Solicitudes presentadas a través de llamadas telefónicas se validara de la persona que consulte para verificar su veracidad y corroborar su identidad.
- Solicitudes presentadas a través de correo electrónico se validara de la persona que consulte para verificar su veracidad y corroborar su identidad.

- Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia del registro civil de defunción y de su documento de identidad o copia de la escritura que da apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.
- Los apoderados deben presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez **SOCIETE TSALACH** recibe la solicitud de consulta de la información, revisan el registro individual correspondiente al nombre del titular y al documento de identidad aportado; si encuentran alguna diferencia entre estos documentos lo informarán dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a partir del recibo de la comunicación, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si **SOCIETE TSALACH** encuentra conformidad en los documentos, la consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, **SOCIETE TSALACH** informará al interesado, y se señalará 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 término.

5.2. RECLAMOS

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **SOCIETE TSALACH**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **SOCIETE TSALACH** con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, **SOCIETE TSALACH** requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado y se señalará 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.

En todo caso, el titular o el causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **SOCIETE TSALACH**

El área responsable para efectuar la recepción y trámite de las reclamaciones es el área de servicio cliente.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar el anterior trámite de consulta o reclamo antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio para formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área de servicio al cliente es el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tiene comunicación directa con los demás empleados, con el fin de garantizar que todos los aspectos queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la ley se cumplan.

5.5. ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Esta política entra en vigencia a partir de su aprobación y publicación y será comunicada a todos los funcionarios de **SOCIETE TSALACH**

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la ley. Asimismo será publicada en la página web de **SOCIETE TSALACH** para que los titulares de datos personales tengan acceso a ella.

SOCIETE TSALACH se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a buenas prácticas del sector del turismo. En dichos supuestos, **SOCIETE TSALACH** anunciará en esta página los cambios introducidos con razonable antelación a su puesta en práctica.

Última revisión diciembre 10 de 2019.