

POLÍTICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas pertinentes, y, conscientes de la importancia que tiene la protección y el buen manejo de la información personal suministrada por los clientes (en adelante “usuarios”), **CHIVAS TUR’S DEL TOLIMA** (en adelante Chivas Tur’s del Tolima), quien actúa como responsable de la información recibida, ponemos a disposición de todos los usuarios, la siguiente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales (en adelante la “Política”), cuyo principal propósito es establecer los criterios, para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión de los datos, alcance y finalidad del Tratamiento (en adelante el “Tratamiento”), así como los derechos, deberes, finalidades, procedimientos, mecanismos que tiene el Usuario en torno a los datos personales.

1. Información del documento

Nombre del documento:

Política de Tratamiento de Datos Personales

Versión:

1.0

2. Alcance

Esta política aplica para toda la información de los usuarios que se encuentre registrada en las bases de datos de Chivas Tur’s del Tolima, y que conforman los diversos grupos de interés de la agencia, entre los que se encuentran: clientes o prospectos, proveedores, empleados, entre otros.

3. Destinatarios

La presente política está dirigida a cualquier persona natural o jurídica que nos proporcione sus datos, directamente o a través de terceros y se aplicará a todas las bases de datos tanto físicas como digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de Tratamiento por parte de Chivas Tur’s del Tolima.

4. Definiciones

Los siguientes términos y/o definiciones contenidas en las Políticas de Tratamiento de Datos deberán entenderse en el sentido que a continuación se señala:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Usuario para llevar a cabo el Tratamiento. Puede ser escrito, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el Usuario otorgó autorización.
- **Autorizado:** En este caso, es Chivas Tur’s del Tolima y todas las personas bajo su responsabilidad, que en razón a la Autorización y conforme a esta Política se encuentra legitimado para tratar los Datos del Usuario.

- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, en este caso Chivas Tur's del Tolima dirigida al Usuario, para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales 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:** Es el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Consulta:** Solicitud del Usuario o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos.
- **Dato Financiero:** Dato personal que se relaciona al surgimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente del contrato que le dé origen. El tratamiento de estos datos se encuentra regulado por la Ley 1266 de 2008 y demás normas concordantes;
- **Datos personales:** Hace referencia a 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 Sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Usuario o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los 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. En lo relacionado a estos datos, Chivas Tur's del Tolima aclara desde ya que el Usuario tiene la facultad de suministrar o no este tipo de datos, cuando eventualmente, sean solicitados.
- **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, 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.
- **Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Usuario del dato.
- **Dato semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo al Usuario sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **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:** Es la 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.
- **Reclamo:** Solicitud del Usuario 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 artículo de la Ley 1581 de 2012.
- **Usuario:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **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.

5. Principios

La presente política para el tratamiento de datos personales se rige conforme a las normas generales y especiales sobre la materia y para las actividades permitidas por la Ley. En este sentido, Chivas Tur's del Tolima dentro de las actividades comerciales que desarrolla, recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará distintas actividades sobre los Datos Personales del Usuario. No obstante, en todo el tratamiento Chivas Tur's del Tolima, los responsables, encargados y/o terceros a quienes se le transfiera los Datos Personales deberán dar cumplimiento a las leyes, la presente Política, incluido los Principios que se disponen a continuación:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada por lo tanto debe sujetarse a lo dispuesto en las leyes.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a la finalidad legítima dispuesta por Chivas Tur's del Tolima, la cual será informada al Usuario.
- **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 libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Usuario. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Usuario 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 interesan.

- **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 las leyes y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Usuario y/o por las personas previstas en las leyes. 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 Usuarios o terceros autorizados conforme a la presente ley;
- **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 ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la ley.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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.

6. Jurisdicción aplicable

Los términos y condiciones de uso contenidos en el presente documento se rigen por la ley de Colombia, por los Acuerdos Internacionales que Colombia haya suscrito sobre derechos de autor y transmisión de datos, haciendo aclaración que el sitio web tiene una aplicación territorial únicamente para este Estado.

7. Tratamiento y Finalidades

La información recolectada de nuestros clientes, contratistas, proveedores y demás personas, y que sean tratados por Chivas Tur's del Tolima, deberán someterse estrictamente a las finalidades que se indican a continuación. El tratamiento podrá realizarlo Chivas Tur's del Tolima directamente o por intermedio de sus contratistas, consultores, asesores y/o terceros encargados del tratamiento de datos personales, para que lleven a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, clasificación, transferencia y transmisión sobre la totalidad o parte de sus datos personales. Igualmente, los Datos recolectados serán objeto de tratamiento manual o automatizado e incorporado en las correspondientes bases de datos de Chivas Tur's del Tolima y conforme a las finalidades que se indican a continuación:

1. Prestación de servicios de Chivas Tur's del Tolima y en general el cumplimiento y desarrollo de la relación contractual establecida con la agencia;
2. Cumplimiento de obligaciones comerciales, contractuales, tributarias y contables de Chivas Tur's del Tolima;

3. Compartir los datos personales con representantes comerciales, operadores turísticos, transportadores, aerolíneas, hoteles, empresas de alquiler de autos, entre otros, según sea requerido para el manejo de las reservaciones de los servicios contratados y a fin de dar cumplimiento con los servicios ofrecidos por Chivas Tur's del Tolima;
4. Contacto y envío de información sobre eventuales modificaciones o cambios en las condiciones de los servicios y productos adquiridos, así como para informar las nuevas alternativas;
5. Cumplir con procesos internos en temas de proveedores, contratistas, así como de desarrollo, administración, archivo y operativos;
6. Gestionar la información requerida para aspectos comerciales, corporativos, de fidelización de Usuarios, para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
7. Informar a los Usuarios y prospectos de Usuarios, sobre nuevos servicios o productos;
8. Elaborar estudios, investigaciones, análisis y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo;
9. Solicitar la valoración de la calidad de los servicios ofertados, así como encuestas de satisfacción;
10. Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia de policía o judiciales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario y/o usar o revelar esta información y datos personales en defensa de sus derechos y/o su patrimonio en cuanto dicha defensa tenga relación con los productos y/o servicios contratados por sus clientes y usuarios;
11. Realizar consultas en distintas bases de datos y fuentes autorizadas (como listas OFAC, ONU, entre otras) necesarias para el control y prevención de fraudes o delitos relacionados con el lavado de activos, de acuerdo con nuestras políticas de prevención y gestión de riesgos – SARLAFT;
12. Dar contestación a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por organismos de control y demás autoridades que en virtud de la ley aplicable a los datos personales;
13. Las demás finalidades que determinen los responsables en procesos de obtención de datos personales para su tratamiento, y que sean comunicadas a los Usuarios en el momento de la recolección de los datos personales, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas de Chivas Tur's del Tolima.

Igualmente, con la aceptación de la presente Política de Privacidad, el Usuario autoriza para hacerles llegar por distintos medios y vías (incluyendo correo electrónico, SMS o mensajes de texto, WhatsApp, etc.) información de productos y servicios, y de ofertas de productos y servicios que creemos pueden serle de interés.

8. Deberes del responsable del tratamiento

Serán deberes del responsable del tratamiento:

1. Garantizar al Usuario de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
2. Informar en debida forma al Usuario de la información, sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
3. Guardar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
4. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
5. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Usuario;
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya entregado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada este actualizada;
7. Validar y corregir la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
8. Proveer al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
9. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Usuario;
10. Dar trámite a las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
11. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
12. Comunicar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Usuario, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
13. Informar a solicitud del Usuario sobre el uso dado a sus datos;
14. Comunicar 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 Usuarios.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. Deberes del Encargado del tratamiento

Por su parte, serán deberes del Encargado del tratamiento:

1. Garantizar al Usuario, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
2. Mantener la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
3. Realizar pertinentemente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley;

4. Actualizar la información suministrada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Usuarios en los términos señalados en la ley;
6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Usuarios;
7. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley;
8. Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Usuario y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
10. Consentir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
11. Comunicar 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 Usuarios;
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10 Derechos de los Usuarios

Por último, el Usuario tendrá los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar, corregir, rectificar y consultar sus datos personales en cualquier momento frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
2. Exigir prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en la ley;
3. Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
5. Dar fin a la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

El Usuario de la información podrá ejercer sus derechos mediante la acreditación de la titularidad, con su documento de identificación. En el caso de los menores de edad, los mismos podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación correspondiente. Finalmente, podrán ejercer los derechos del Usuario los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del Usuario con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

11. Transferencia y transmisión de datos

Chivas Tur's del Tolima podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación comercial que le provean de servicios necesarios para su debida operación y cumplimiento de los servicios brindados. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando Chivas Tur's del Tolima transmita los datos, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

- a) Alcances del tratamiento,
- b) Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y,
- c) Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la Política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

- a) Dar tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- b) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- c) Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

12. Autorización

Salvo a los casos en los cuales la información es de naturaleza pública, el tratamiento de datos se realizará previa autorización del Usuario de la información y conforme a la normatividad vigente.

En este orden de ideas, Chivas Tur's del Tolima ha diseñado un formato de autorización para el tratamiento de datos personales, el cual debe ser diligenciado por el Usuario de la información en el momento en el que entrega su información personal. En dicha autorización se explica el alcance y las finalidades del tratamiento de los datos personales, los derechos de los Usuario, y los canales de atención de los Usuarios que desean ejercer sus derechos. Esta autorización, se obtiene a través de cualquier medio que pueda ser

objeto de consulta posterior, tal como la página web, formularios, formatos, actividades presenciales o por medio de redes sociales, etc. La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Usuario del dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó autorización para el tratamiento de su información.

Ahora bien, en caso de que el Usuario entregue información de una persona distinta a sí misma, Chivas Tur's del Tolima entiende que el Usuario que entrega la información, cuenta con la autorización de dicha persona para suministrar los datos. Conforme a lo anterior, Chivas Tur's del Tolima **NO** asume la obligación de verificar la identidad del Usuario, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos entregados. Así las cosas, Chivas Tur's del Tolima **NO** se hace responsable por los eventuales daños o perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran ser causados por la falta de veracidad de la información entregada.

En los eventos en que los Usuarios se encuentren acompañados de menores de edad o de personas consideradas con discapacidad, y en virtual de tal se dé la recolección de sus datos personales, Chivas Tur's del Tolima siempre solicitará la autorización a quien tenga la representación legal del menor o persona con discapacidad. Pero en el eventual caso, en el que quien entregue la información no sea el representante legal, el Usuario que entrega la información declara que cuenta con la autorización del representante legal correspondiente, y asume toda responsabilidad ante Chivas Tur's del Tolima por tal situación.

Los datos de los menores de edad se tratarán conforme lo dispone la legislación aplicable en la materia y de acuerdo con lo dispuesto en nuestra Política de Datos Personales. Chivas Tur's del Tolima dará prioridad siempre al respeto de los derechos, interés superior y prevalente de los menores y personas en condición de discapacidad. En todo caso, el representante deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los menores de edad. Finalmente, se informa a los representantes, de la facultad que tienen de responder o no preguntas sobre datos de los menores de edad, así como entregar datos catalogados como sensibles.

13. Derechos de los niños, niñas y adolescentes

En el Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se asegurará el respeto a los derechos prevalentes, por tanto, está prohibido su tratamiento salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Se realizará tratamiento de los datos de naturaleza pública que cumplan 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.

14. Medidas de seguridad

Chivas Tur's del Tolima ha realizado las acciones correspondientes para tener unos estándares de seguridad y protección de los datos adecuados. Conforme a lo anterior, hemos instalado todos los medios y medidas técnicas a nuestro alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y sustracción ilegítima de los datos personales facilitados a Chivas Tur's del Tolima. Sin embargo, debe saber que las medidas de seguridad en Internet no son inquebrantables, por lo que en todo caso siempre existirá un riesgo inherente a los mismos.

15. Responsable y Encargado de la Protección de Datos Personales.

Chivas Tur's del Tolima es una Agencia de viajes y turismo, debidamente inscrita en Cámara de Comercio, identificada con Nit – 900.317.367-4

Chivas Tur's del Tolima será el responsable y encargado del tratamiento de los datos personales, así como de la recepción y atención de cualquier petición, queja, consulta relacionada con los Datos Personales. El área encargada de tramitar las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales conforme a la Ley y a esta política será el área de ATENCIÓN AL CLIENTE.

Todas las notificaciones serán realizadas a través de los canales indicados a continuación:

Correo electrónico: chivastourstolima@hotmail.com

Teléfono: (+57) [311 594 7444](tel:3115947444) – [313 850 9929](tel:3138509929)

Nuestra web sección: contáctenos.

Dirección: Centro comercial Arkacentro oficina E1 – A08.

16. 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

17. Procedimientos para Ejercer los Derechos de los Usuarios

- **Consultas**

Cuando el Usuario realice una consulta en torno a los temas tratados en esta política, puede realizarla a través de Correo: chivastourstolima@hotmail.com. En todo caso, Chivas Tur's del Tolima guardará prueba de la consulta presentada y de su respuesta.

Si el Usuario ostenta el derecho, Chivas Tur's del Tolima dará una respuesta a la consulta elevada a más tardar dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida. En el evento en que la solicitud no pueda ser atendida en el anterior término, Chivas Tur's del Tolima contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales no es posible atender la misma. Para esto se utilizará el mismo medio que usó el solicitante para presentar la petición. En todo caso la respuesta definitiva no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida.

- **Reclamos**

Cuando el Usuario realice un reclamo referente a: a) Datos Personales Tratados por Chivas Tur's del Tolima que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o b) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de Chivas Tur's del Tolima, puede realizarla

a través de Correo: chivastourstolima@hotmail.com En todo caso, Chivas Tur's del Tolima guardará prueba del reclamo presentado y de su respuesta.

Ahora bien, el reclamo deberá ser presentado por el Usuario, sus causahabientes o representantes o acreditados de conformidad conforme a las normas internas, y en cumplimiento de lo siguiente:

- Dirigirse a Chivas Tur's del Tolima e indicar el nombre y documento de identificación del Usuario.
- Hacer una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la petición elevada (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Acompañarse por toda la documentación que el reclamante estime pertinente.
- Incluir la Firma.

Antes de dar trámite al reclamo Chivas Tur's del Tolima verificará el cumplimiento de los anteriores requisitos. En caso de que la información o documentos estuvieran incompletos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, Chivas Tur's del Tolima se comunicará con el reclamante para que subsane la solicitud. Sin embargo, si el reclamante no presenta la documentación o información faltante dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si la persona que ha recibido la reclamación al interior de Chivas Tur's del Tolima no es la persona competente, ésta remitirá a la persona competente, e informará de esto al reclamante dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción de esta.

Una vez recibido el reclamo de manera completa, se incluirá en la Base de Datos de Chivas Tur's del Tolima donde reposen los Datos del Usuario sujetos a reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta 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 al de su recibo. En caso de no ser posible dar respuesta en el término anotado, se informará de esto al Usuario, así como los motivos de la demora. En todo caso la respuesta definitiva no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

18. Eliminación de los datos

Cuando el Usuario elige eliminar la información, en la medida de lo permitido por la ley, conservaremos en nuestros archivos cierta información personal con el objeto de identificar contable y tributariamente los datos de las transacciones realizadas, prevenir el fraude, resolver disputas, investigar conflictos o incidencias, hacer cumplir nuestros términos y condiciones de uso y cumplir con requisitos legales. No obstante, la información alojada no será utilizada para las finalidades aquí previstas, solamente en los términos estrictamente necesarios y definidos anteriormente.

19. Autorización consulta en centrales de Riesgo

Toda persona que adquiera productos o servicios a través de www.chivastursdeltolima.com actuando de manera libre y voluntaria, autoriza expresa e irrevocablemente a Chivas Tur's del Tolima y a sus proveedores, para que

consulte y solicite toda información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de otros países, atinentes a las relaciones comerciales que el Usuario tenga con el sistema financiero y su comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a terceros, generándose así una huella de consulta. Esta autorización no impide que el Usuario ejerza su derecho a corroborar en cualquier momento que la información suministrada es veraz, completa, exacta y actualizada.

20. Disposición final

Ciertos servicios o productos prestados en la página www.chivastursdeltolima.com pueden contener condiciones especiales en lo referente a la protección de datos personales, por lo que es necesario que el Usuario valide la información.

21. Preguntas o Sugerencias

En caso de cualquier duda o inquietud, el Usuario puede comunicarse a través de cualquiera de nuestros canales de contacto.

22. Modificación

Chivas Tur's del Tolima se reserva el derecho de modificar la presente política, así como para adaptarla a novedades legales, buenas prácticas de sector, y costumbre. En estos casos, Chivas Tur's del Tolima anunciará los cambios efectuados en la página.

23. Vigencia

Esta Política fue modificada y publicada en los sitios web el seis (6) de julio de dos mil veintitrés y tiene vigencia a partir de la fecha de publicación. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política y para las cuales fueron recolectados.