



EL CLAN
VIAJES Y TURISMO
Tiquetes Nacionales - Internacionales
Hoteles - Excursiones



POLÍTICA DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- **Acerca de nosotros**

EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA. (“la Compañía”) identificado con NIT No. 800049069-1, sujeta al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia y con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C, con una única oficina principal en la Cra. 16A No.79-48 oficina 201, con número telefónico (571) 7560250, es una entidad comprometida con la protección de toda información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales determinadas o determinables, a la cual tiene acceso en el desarrollo de su actividad de asesoría a viajeros personales y empresariales.

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas concordantes que lo complementan y adicionan, la cual regula la Recolección, Tratamiento y Proceso de los Datos Personales establece las garantías legales que se deben cumplir para el debido procedimiento de la información, y teniendo en cuenta la relación comercial que existe con las Agencias de Viajes y Free Lance inscritas en la Compañía, por medio del presente documento certifica que:

Las Agencia de Viajes o Free Lance. asociadas a la Compañía, a través de su Representantes Legales o quien haga sus veces y/o título personal, certifican, que cumplen con los requisitos dispuestos en las normas descritas y por tanto son responsables del tratamiento y manejo de la información percibida por ellos de primera mano, eximiendo de toda responsabilidad legal (penal, administrativa, civil, etc.) a la Compañía, toda vez que son ellos los que manejan la información del titular directamente.

- **Tratamiento y finalidad de los datos personales**

Los datos recaudados por la Compañía a través de los diferentes medios del cual dispone, sea formulario de contacto de la página oficial, campañas cuyo objetivo sea la recolección de datos, entre otros se mantiene bajo estricta confidencialidad. Los mismos serán usados para las siguientes y únicas finalidades: a) Actividades de la Operación, Registro y Actualización, b) Atender o formalizar cualquier tipo de trámite que solicite o requiera, c) Medir niveles de satisfacción, d) Informar y/o participar en campañas de Servicio, Fidelización o Promocionales, e) Recibir invitaciones a eventos, f) Ofrecimiento de productos y/o Servicios Turísticos de temporada, g) Cumplir con el objeto social y en sí con las normas que



complementen su marco jurídico operacional y cualquier acuerdo en desarrollo de la vinculación comercial.

Es importante aclarar que esta política aplica y le compete a todos los datos personales que la Compañía recoleta, almacena, usa, administra, transfiere y transmite, de tanto clientes como proveedores, empleados y otros asociados.

- **Derechos de privacidad de los usuarios**

En relación con los Datos Personales de usuarios (clientes) recolectados y tratados y de acuerdo con la Ley, los Titulares de la información personal incluida en las bases de datos, tienen los siguientes derechos respecto del tratamiento de la misma: a) Conocer, Actualizar, Rectificar, Revocar y Suspender la información recogida, b) Solicitar prueba de la autorización emitida por el Titular salvo lo previsto en la Ley, c) Ser informado con previa solicitud, respecto de los usos aplicados a sus datos personales, d) Con el cumplimiento de los Requisitos Legales, exigir la confidencialidad y reserva de la información suministrada y en casos de vulneración de los derechos y garantías constitucionales y legales podrá presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones.

La privacidad y confianza de los clientes, es primordial para la Compañía. Por ello, salvaguardamos la integridad, confidencialidad y disponibilidad, de los datos personales en apego con la legislación colombiana. Por lo mismo, para la Compañía, asociado a otras empresas, resulta necesaria la recopilación de ciertos datos e información de carácter personal y sensible para llevar a cabo las actividades intrínsecas a su giro comercial y mercantil.

Para mayor información, sobre las empresas que hacen parte del grupo empresarial de **EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.** la identidad, domicilios y formas de contacto puede consultarlo en la dirección electrónica <http://travelgroup.travel/>

- **La política**

EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA. informa a continuación a los clientes de sus distintos servicios y/o productos (“los usuarios”) acerca de su política de protección de datos de carácter personal (“Datos Personales”).

- I. Los datos personales que nos proporcionará serán recaudados y su tratamiento de manera manual y/o automatizada obedece a los fines ya mencionados.
- II. Se considera como dato personal aquello referido a personas físicas naturales. Se excluyen todo tipo de personas jurídicas.
- III. Se parte del hecho del cual los usuarios están legítimamente habilitados para suministrar, recibir y reenviar datos personales. Para evitar cualquier indefensión, la



Compañía facilita a los usuarios la posibilidad de contestar sobre la misma plataforma la información remitida, de manera gratuita sin mediar relación contractual.

- IV.** Si el usuario nos suministra información personal sobre una persona distinta al mismo, como su cónyuge o un compañero de trabajo, se entiende que el usuario cuenta con la autorización de dicha de persona de suministrarnos sus datos.
- a) No obstante si el usuario desea realizar más gestiones o actividades con la Compañía, deberá registrarse en la plataforma, aceptando los términos y condiciones establecidos para los usuarios.
 - b) Con el objeto de facilitar al máximo el ejercicio de los derechos referentes a su privacidad o a defender lo que en mejor derecho proceda, en caso de ser datos sensibles o reservados y en el evento que la respuesta no sea posible por vías ordinarias, la Compañía proporcionará a los usuarios los recursos técnicos adecuados y el correo electrónico para que puedan contactarlo. Para esta acción puede remitir comunicación identificando remitente y descripción del problema a elclanviajes@elclanviajes.com.co
 - c) Los usuarios registrados podrán revisar y modificar su información personal a través de: www.elclanviajes.com.co
 - d) Los usuarios tienen reconocidos sus derechos y podrán ejercerlos para acceso, cancelación, rectificación y oposición, contactando con **EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.** a través del correo electrónico elclanviajes@elclanviajes.com.co, acreditando debidamente su identidad de manera digital, con su cuenta de correo personal.
 - e) Si usted decide desactivar su cuenta, en la medida de lo permitido por la ley, conservaremos en nuestras bases de datos cierta información personal sobre el usuario, 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 los requisitos legales.
- V.** **EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.** se reserva el derecho de modificar y adecuar la presente política para adaptarla a novedades legislativas, normativas o jurisprudenciales así como a buenas prácticas del sector del turismo y los demás sectores de la economía que hacen parte del grupo empresarial.
- VI.** En los mencionados anteriormente supuestos, la Compañía anunciará en esta página los cambios introducidos a la política.
- VII.** Los datos personales recolectados serán objeto de tratamiento de tratamiento manual y/o automatizado y anexos a los correspondientes ficheros o bases de datos organizados por la Compañía.
- VIII.** Con este objeto, la Compañía se compromete a avisar y a actualizar a sus usuarios sobre el cambio en la Política de Manejo y Uso de datos, para que de carácter previo



accedan al aviso y puedan proporcionar su consentimiento a fin de que **EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.** proceda con la recolección.

- IX. Algunos productos o transacciones requerirán del registro de los usuarios quienes deben completar la información solicitada y necesaria para la transacción. El acceso del usuario a dichos sectores es libre y voluntario, no obstante la continuidad del proceso requiere del trámite de cada paso.
- X. En casos en los cuales la Compañía requerida información personal de menores de edad, y en seguimiento a la Ley, se asegura siempre solicitar la autorización de los padres o acudientes del mismo y así poder tener acceso a sus datos personales y que estos puedan ser objeto del tratamiento manual y/o automatizado según lo previsto en este aviso sobre la presente política.
- XI. Por lo general los servicios y/o productos presentados al usuario lo son en su condición natural. Por ello, en la mayoría de los casos es necesario acreditar su identidad digital y capacidad de obrar conveniente y legalmente.
- XII. Algunas veces la Compañía recibe información personal de nuestros socios comerciales, igualmente, **EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.** única y exclusivamente hace uso de dicha información si ha sido recolectada conforme a lo establecido en la presente Política de Manejo y Uso de datos.
- XIII. La Compañía se compromete a avisarle a los usuarios siempre antes de que sea recolectada cualquier pieza de información personal y les informaremos acerca de la final de dicha recolección. Le solicitaremos su consentimiento antes de utilizar o comunicar sus datos, para cualquier finalidad distinta a la inicial, por lo cual solicitaremos el consentimiento de su parte.
- XIV. Protección a los datos personales: la Compañía ha adoptado los niveles de seguridad y protección de Datos Personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas pertinentes a su alcance para evitar pérdidas, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales facilitados a la Compañía. No obstante, los usuarios deben concientizarse de que las medidas de seguridad en internet son inquebrantables e inalterables.
 - a) Toda la información que usted suministra en nuestro sitio en el momento de registrarse es transmitida a través de SSL (Security Socket Layer).
 - b) El acceso a ciertas páginas web de **EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.** Servicios, productos y actividades de la Compañía requieren de un nombre de usuario y contraseña. Es su responsabilidad mantener confidencial su nombre de usuario y contraseña.
 - c) Se cuenta con los sellos de confianza para realizar comercio electrónico, y herramientas adecuadas para la gestión de vulnerabilidades.
- XV. Riesgos de Seguridad que debe tener en cuenta cuando realiza transacciones en Internet:



- a) Que el usuario sea engañado por medio de correos electrónicos o algún engaño de servidores DNS, para visitar sitios falsos que presenten el mismo diseño de la Compañía, pero donde los datos de las tarjetas se cargan a un sistema falso e ilegal, robando de esta manera información de la tarjeta habiente. Por lo cual es importante generar conciencia y cultura, para que los usuarios realicen transacciones que entren directamente por los dominios conocidos para disminuir los riesgos.
 - b) Se puede presentar que el computador del usuario tenga instalado sin conocimiento previo del usuario algún software espío o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado además de capturar información de dispositivos de entrada y que sean enviados a alguna red o host sin autenticación en internet. Por lo anterior se recomienda en lo posible que la transacción sea realizada en el computador de la casa o de la oficina de su confianza.
 - c) Se puede presentar la suplantación del usuario o que el mismo se niegue a haberlo enviado y/o recibido la transacción ya sea utilizada por otra persona.
 - d) Se recomienda que desde el equipo donde realizan transacciones electrónicas, tenga un antivirus actualizado y activo para mitigar los riesgos de fraude.
- XVI.** Dado que **EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.** Pertenece a un grupo empresarial, su información personal puede ser compartida con las empresas del grupo y los socios comerciales (Travel Group especificada en la página 2), con las mismas finalidades que se han indicado para la recolección de los Datos Personales. Dichas entidades están obligadas a cumplir los acuerdos de confidencialidad y de transferencia correspondientes.
- XVII.** La Compañía no cede los Datos Personales de sus usuarios a otros, salvo que cuente con las autorizaciones debidas o que medio por orden judicial. Cuando proceda a esta circunstancia, el usuario siempre será notificado de la situación, por obligación legal o societaria, junto con la identificación de la sociedad a la que se los ceda y dicho tercero, el tipo de actividades a las que se dedica y la finalidad a que responde la cesión.
- XVIII.** En los casos donde la Compañía tuviese que ceder los Datos Personales a terceros, cuyo domicilio en el extranjero, por motivo de presentación de los servicios y/o productos. La Compañía garantiza el mantenimiento de la confidencialidad y el tratamiento seguro de los Datos Personales en los movimientos internacionales que puedan producirse con motivo de estas cesiones.
- XIX.** Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean manejados y transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento. En caso contrario lo



puede indicar a través del siguiente correo electrónico elclanviajes@elclanviajes.com.co

XX. Al igual que otros sitios web, la Compañía utiliza ciertas tecnologías, tales como cookies, que nos permiten hacer de sus visitas nuestros sitios más fácil y eficiente, suministrándole un servicio personalizado y reconociéndole cuando usted vuelva a nuestro sitio. Para efecto del presente Aviso de Privacidad “cookies” se identificará como los archivos de texto de información que un sitio web transfiere al disco duro de la computadora de los usuarios con el objeto de almacenar ciertos registros y preferencias.

- a) Los sitios web pueden permitir publicidad o funciones de terceros que envíen “cookies” a las computadoras de los usuarios.
- b) Las cookies se asocian únicamente con un usuario anónimo y su ordenador, y no proporcionan por sí el nombre y apellidos del usuario, en muchos casos, usted podrá navegar por cualquiera de los sitios web de la Compañía anónimamente. Cuando usted accede a cualquier sitio web de la Compañía, se graba su dirección IP (la dirección de Internet de su ordenador), para que nos dé una idea de qué partes del sitio web visita y cuánto tiempo pasa en cada sección. No unimos su dirección IP a ninguna información personal suya, salvo que Usted se haya registrado con nosotros y haya entrado en el sistema utilizando su perfil.
- c) Por lo anterior, es posible que en determinados sitios web reconozca a los usuarios después de que estos se hayan registrado por primero vez, sin que se tengan que registrar en cada visita para acceder las áreas y servicios y/o productos reservados exclusivamente a ellos.
- d) Las cookies utilizadas no pueden leer los archivos cookies creados por otros proveedores. La Compañía cifra los datos identificativos del usuario para mayor seguridad.
- e) Para utilizar las web de la Compañía, no resulta necesario que el usuario permita la instalación de las cookies enviadas por la misma, sin perjuicio de que en tal caso será necesario que el usuario que registre de cada uno de los servicios cuya prestación requiera el previo registro.

- **Autorización**

El tratamiento de Datos Personales cuenta primeramente con una autorización por parte del usuario previo e informado, salvo que los datos sean públicos. La Compañía acoge por tales motivos la política anterior y se compromete a informar siempre la finalidad de la información recaudada. De igual manera se espera que el titular brinde la información veraz y pertinente con la cual se trabaja.

- **Área responsable del tratamiento de Datos Personales**




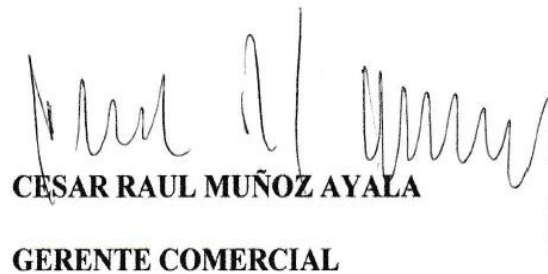
EL CLAN
VIAJES Y TURISMO
Tiquetes Nacionales - Internacionales
Hoteles - Excursiones



La gerencia y el área de administración de **EL CLAN VIAJES Y TURISMO LTDA.** Serán las encargadas de la atención de las peticiones, consultas y reclamos concernientes al manejo y uso de Datos Personales de los usuarios. Para contactarse con estas áreas envíe un correo a Constanza.gerencia@elclanviajes.com.co o elclanviajes@elclanviajes.com.co

La fecha de entrada en vigencia de esta política es 8 de Junio de 2017


MARIA CONSTANZA MUÑOZ AYALA
REPRESENTANTE LEGAL


CESAR RAUL MUÑOZ AYALA
GERENTE COMERCIAL