# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE VIAJES L&M LTDA

Contenido

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ..... 2
2. MARCO NORMATIVO ..... 2
3. OBJETIVO ..... 3
4. ALCANCE ..... 3
5. DEFINICIONES ..... 3
5.1. AVISO DE PRIVACIDAD ..... 3
5.2. AUTORIZACIÓN ..... 3
5.3. BASE DE DATOS ..... 3
5.4. CONSENTIMIENTO DEL TITULAR O AUTORIZACIÓN ..... 4
5.5. CONSULTAS ..... 4
5.6. DATO PERSONAL ..... 4
5.7. DATO PÚBLICO ..... 4
5.8. DATO SEMIPRIVADO ..... 4
5.9. DATO PRIVADO ..... 4
5.10. DATOS SENSIBLES ..... 4
5.11. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO ..... 5
5.12. HABEAS DATA ..... 5
5.13. RECLAMACIÓN ..... 5
5.14. TITULAR ..... 5
5.15. TRANSFERENCIA ..... 5
5.16. TRANSMISIÓN ..... 5
5.17. TRATAMIENTO ..... 5
6. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ..... 6
6.1. FINALIDAD ..... 6
6.2. AUTORIZACIÓN ..... 6

6.3. VERACIDAD Y CALIDAD ..... 6
6.4. ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA ..... 6
7. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO ..... 6
8. DERECHOS DE LOS TITULARES ..... 7
9. ÁREA ENCARGADA DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS DE LOS TITULARES ..... 7
10. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS DE LOS TITULARES ..... 8
10.1. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA ..... 8
10.2. PROCEDIMIENTO DE RECLAMO ..... 8
11. FORMAS DE EJERCER EL DERECHO DE HABEAS DATA ..... 9
12. CAMBIOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS ..... 10
13. VIGENCIA ..... 10
14. ACTUALIZACIONES ..... 10

Identificación del Responsable del tratamiento de datos personales

El Responsable del tratamiento de datos en la presente Política es la sociedad VIAJES LYM LTDA., conocida en el mercado turístico como la agencia de viajes VIAJES L&M LTDA, identificada con el NIT. 805019687-3. Su domicilio se encuentra en CALLE 6 # 39-25 LC 114 y su objeto social es A) Promoción y venta del servicio de transporte aéreo, marítimo y terrestre de pasajero en las rutas nacionales e internacionales, b) Programar, organizar y promover planes turísticos dentro y fuera del país, c) Promover y vender el servicio de asistencia médica dentro y fuera del país, d) Prestar el servicio de asesoría en materia turística, e) La realización de todas las actividades relacionadas con el turismo tanto a nivel nacional como internacional en la intermediación para la ubicación de personas en centros educativos del exterior y f) Ejecutar todas las demás actividades necesarias para el cabal desenvolvimiento de este ramo como agencia de viajes. En desarrollo y cumplimiento de tal objeto puede hacer en su propio nombre o por cuenta de terceros o en participación con ellos toda clase de operaciones comerciales sobre bienes muebles e inmuebles, constituir cualquier clase de gravamen, celebrar contratos con personas naturales o jurídicas; efectuar operaciones de préstamo, cambio, descuento, cuentas corrientes, dar o recibir garantías, girar,
endosar, adquirir y negociar títulos valores. Para efectos de esta Política, los interesados pueden contactarse a través del correo electrónico info@viajeslym.com o al número de teléfono 3104139617.

Marco normativo

El marco normativo en el que se funda la presente Política, y que debe seguir la VIAJES L&M LTDA para procurar por el adecuado tratamiento de los datos de los Titulares, es el siguiente:

a. Constitución Política de Colombia.
b. Ley 1581 de 2012.
c. Decreto 886 de 2014
d. Decreto 1377 de 2013

Objetivo

La presente Política de Tratamiento de Datos tiene el fin de establecer las directrices para el tratamiento de los datos personales de los usuarios, empleados, contratistas y proveedores de VIAJES L&M LTDA en cumplimiento de la legislación colombiana vigente en materia de protección de datos.

Alcance

La Política de Tratamiento de Datos aplica para todos los clientes cuyos datos personales sean tratados por VIAJES L&M LTDA, a través de medios físicos o electrónicos, con ocasión a su actividad comercial de intermediario turístico. En el caso de los proveedores, empleados, contratistas y cualquier otra persona cuyos datos sean tratados por la agencia de viajes, prevalecerá la regulación contractual o el vínculo legal aplicable en relación con el tratamiento de sus datos y, de manera supletoria, se aplicará la presente Política.

Definiciones

Para los efectos de esta Política, las siguientes palabras tendrán el significado asignado a dichos términos en la presente sección. Los términos que no estén definidos expresamente en la Política tendrán el significado que se les asigna según la técnica o ciencia respectiva en el idioma castellano, salvo que una ley de la República de Colombia haya establecido una definición propia. Las demás palabras se entenderán en sentido natural y obvio, según el uso general de las mismas.

***Aviso de privacidad***

Es la comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, cuyo propósito es informar al Titular, sobre la existencia de una Política de tratamiento de datos personales que le será aplicable en el proceso de tratamiento de su información.

***Autorización***

Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

- Base de datos

Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

- Consentimiento del Titular o Autorización

Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el Titular de los datos de carácter personal acepta que VIAJES L&M LTDA trate sus datos.

- Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberá suministrar a aquellos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- Dato personal

Se refiere a la información de las personas naturales (identificadas o identificables), relativa tanto a su identidad (nombre y apellidos, domicilio, filiación, etc.) como a su existencia y ocupaciones (estudios, trabajo, enfermedades, etc.).

- Dato 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, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

***Dato Semiprivado***

Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

***Dato Privado***

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

***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*

Es quien manipula los datos de carácter personal, pero no decide cómo, ni con qué fin. Su trabajo es operativo y se hace con base a las indicaciones e instrucciones del Responsable del tratamiento.

*Habeas Data*

Es el derecho que todo Titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.

*Reclamación*

Requerimiento del Titular de los datos personales dirigido al Responsable o Encargado del Tratamiento con el objeto de corregir, actualizar o suprimir datos personales. También puede tener el objeto de advertir una violación a los deberes de los Responsables y Encargados del Tratamiento.

*Titular*

Se trata del usuario, proveedor, contratista o empleado cuyos datos serán tratados por el Responsables del Tratamiento.

*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*

La transmisión de datos personales implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

*Tratamiento*

Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión, entre otras.

Principios de la Política de tratamiento de datos personales

Acorde con la legislación aplicable y la actividad comercial de VIAJES L&M LTDA, esta Política se sujetará y aplicará bajo los siguientes principios rectores:

*Finalidad*

Los datos entregados solo serán utilizados para los fines previamente informados y autorizados por el Titular.

*Autorización*

El tratamiento de datos personales se hará con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular.

*Veracidad y calidad*

La información sujeta a tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

*Acceso y circulación restringida*

Los datos personales solo serán tratados por personas autorizadas por los Titulares y dentro

Finalidad del tratamiento.

El tratamiento de los datos personales regulado en esta Política tendrá como finalidad principal facilitar y permitir la intermediación comercial realizada por VIAJES L&M LTDA entre los prestadores de servicios turísticos (aerolíneas, hoteles, servicios conexos) y los Titulares, garantizando un adecuado tratamiento. Asimismo, en cuanto a los proveedores, contratistas y empleados de VIAJES L&M LTDA, el tratamiento de sus datos tendrá como fin permitir el desarrollo del objeto social de esta y de los vínculos legales que se generen entre aquellos.

En concreto, los datos personales recolectados por VIAJES L&M LTDA serán tratados con las siguientes finalidades:

a. **Prestación de servicios turísticos:** gestión de reservas, paquetes de viaje, alojamientos, transporte y servicios similares ofrecidos por la agencia de viajes.

b. **Intermediación con prestadores de servicios turísticos:** transmitir y/o transferir los datos personales necesarios con aerolíneas, hoteles y demás operadores turísticos para la efectiva prestación de los servicios adquiridos por el Titular a través de la agencia de viajes.

c. **Gestión administrativa:** tratamiento de los datos para realizar todo proceso de facturación, cobro, asistencia técnica a los usuarios y cualquier otra gestión interna de VIAJES L&M LTDA relacionada con su objeto social.

d. **Mercadeo y promoción:** envío de información comercial y promociones, previa autorización expresa, para recibir novedades, ofertas y descuentos relacionados con los servicios de la agencia.

Los datos personales serán utilizados únicamente para los fines mencionados, salvo los casos en que por requerimiento legal se les deba dar otro tratamiento.

Derechos de los Titulares

De conformidad con lo establecido en esta Política y la ley, los Titulares, o sus causahabientes debidamente acreditados de conformidad con la normatividad en la materia, tendrán los siguientes derechos:

a. **Consulta:** los Titulares tienen el derecho a consultar, mediante solicitud escrita, los datos personales que reposan en las bases de datos de la agencia de viajes y obtener una copia de los mismos cuando lo requiera de forma gratuita.

b. **Actualizar y rectificar información:** los Titulares tienen el derecho de actualizar y rectificar los datos personales cuando estos sean incorrectos, inexactos o incompletos con el fin de que la agencia pueda mantener la veracidad de los datos.

c. **Solicitar prueba de la autorización:** los Titulares podrán exigir, en cualquier momento, evidencia de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

d. **Ser informado sobre el tratamiento de sus datos:** los Titulares tienen el derecho a que la agencia de viaje les informe sobre el tratamiento que se les aplicará a sus datos.

e. **Revocar la autorización y solicitar la eliminación de datos:** los Titulares podrán retirar el consentimiento otorgado a la agencia de viajes para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, salvo que por mandato legal sus datos deban permanecer en la base de datos de la agencia.

f. **Presentar quejas y reclamos:** acudir directamente ante el Responsable del tratamiento para reclamar el respeto de sus derechos como Titular o presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, si considera que sus derechos han sido vulnerados.

Área encargada del trámite de las peticiones, quejas o reclamos de los Titulares

El área **administrativa** de VIAJES L&M LTDA será la encargada de tramitar las peticiones, quejas y/o reclamos que presenten los Titulares en relación con el tratamiento de sus datos personales por la agencia de viajes. Los datos de contacto de esta área son:

| | |
|---|---|
| Nombre de contacto: | MARIA ISABEL SANCHEZ |

| | |
|---|---|
| Dirección: | CALLE 6 # 39 – 25 LC. 114 |

Procedimiento de atención de peticiones, quejas o reclamos de los Titulares

En caso de que los Titulares de datos personales deseen consultar, reclamar, modificar, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización otorgada respecto del tratamiento de sus datos, deben ponerse en contacto con la VIAJES L&M LTDA a través del correo electrónico: info@viajeslym.com.

**El procedimiento de consulta o reclamo, que incluye las solicitudes de modificación, ratificación, eliminación o revocación de la autorización, comprenden las siguientes reglas específicas:**

*Procedimiento de consulta*

Los Titulares que deseen realizar **consultas** deberán tener en cuenta que VIAJES L&M LTDA, como **Responsable del Tratamiento**, suministrará a dichas personas toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

*Procedimiento de reclamo*

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos de VIAJES L&M LTDA, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en Ley 1581 de 2012, podrá presentar un reclamo ante la agencia de viajes, como Responsable del Tratamiento, o ante el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección física o correo electrónico al que le deben responder, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará la situación al interesado.

- Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga *"reclamo en trámite"* y el motivo del mismo. 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 los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Formas de ejercer el derecho de Habeas Data

Los Titulares podrán ejercer su derecho de habeas data, que comprende la posibilidad de presentar consultas y/o reclamos ante VIAJES L&M LTDA, de la siguiente forma:

a. **A nombre propio:** el Titular de datos personales que se encuentran en bases de datos y archivos de VIAJES L&M LTDA**,** tendrá derecho a conocer, actualizar, acceder, rectificar, suprimir, solicitar prueba de autorización otorgada, ser informado respecto del uso de sus datos, revocar la autorización otorgada.

b. **A través de apoderado o representante:** este derecho puede ejercerse por el interesado debidamente identificado o por el apoderado del Titular de la información personal (se debe adjuntar copia del poder con la solicitud). Si se llega a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el Titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento idóneo que sustente la representación, esta deberá ser tenida como no presentada y no se dará respuesta a dicho requerimiento.

   Los menores de edad deberán ejercer su derecho de habeas data a través de quien acredite su representación legal.

VIAJES L&M LTDA podrá negar el acceso total o parcial a los datos personales o la realización de la rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de los datos personales, en el evento en que el solicitante no sea el Titular o su representante debidamente acreditado; cuando se lesionen los derechos de un tercero; cuando la rectificación haya sido previamente realizada; cuando no se encuentren datos personales del solicitante en las bases de datos de la sociedad; y cuando exista impedimento legal para ello.

Cambios de la Política de Tratamiento de Datos

VIAJES L&M LTDA se reserva el derecho de modificar la presente Política cuando ello sea necesario, ya sea para adecuarla a su objeto social o por mandato de la ley. De realizarse algún cambio o modificación a esta Política, el mismo se podrá evidenciar en el acápite "Última Actualización" al final del presente documento. Por esta razón, VIAJES L&M LTDA invita a que se revise de manera periódica la presente Política, en la página dispuesta para el registro por la Superintendencia de Industria y Comercio, o en las instalaciones de la agencia de viajes con el objetivo de los Titulares puedan mantenerse informados respecto del tratamiento de sus datos personales.

Vigencia

La presente Política entra en vigor a partir de **septiembre 30 de 2025.**

Actualizaciones

La presente Política no tiene actualizaciones.