



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

RNT 128673

Política de Tratamiento de Datos Personales.

SUN TRAVEL CARTAGENA

☎ +57 314 6613080

✉ info@suntravelcartagena.com

📷 @suntravel_cartagena



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. 1

RNT 128673

1. Información del documento

Nombre del documento:	Política de Protección de Tratamiento de Datos Personales.
Versión:	1.0
Fecha	Diciembre 2023

2. Introducción

ALFREDO JOSE PEREZ SANCHEZ propietario del establecimiento de comercio y agencia de viajes **SUN TRAVEL CARTAGENA** (en adelante "SUN TRAVEL CARTAGENA") está comprometido con el cumplimiento del marco normativo colombiano. Por ello ha desarrollado el presente documento con el fin de poner en conocimiento del público en general la siguiente **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**.

3. Información del tratamiento de datos personales de acuerdo a la normatividad colombiana.

3.1. Responsable del tratamiento de datos

Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la normatividad vigente pertinente, y, conscientes de la importancia que tiene la protección y el buen manejo de la información personal suministrada por los clientes (en adelante "usuarios"), **ALFREDO JOSE PEREZ SANCHEZ** propietario del establecimiento de comercio y agencia de viajes **SUN TRAVEL CARTAGENA** (en adelante "SUN TRAVEL CARTAGENA"), quien actúa como responsable de la información recibida, ponemos a disposición de todos los usuarios, la siguiente *Política de 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.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 2

PERSONALES.

RNT 128673

3.1.2. Identificación del responsable del tratamiento de datos:

ALFREDO JOSE PEREZ SANCHEZ comerciante legalmente inscrito e identificado con NIT. 700314768 - 5 y propietario del establecimiento de comercio SUN TRAVEL CARTAGENA, que desarrolla las actividades de Agencia de Viajes y Turismo conforme a el Registro Nacional de Turismo Número 128673.

3.2. Marco legal para la debida protección de datos personales en Colombia.

SUN TRAVEL CARTAGENA está comprometido con el uso adecuado y organizado de los datos personales de los usuarios, clientes, prospectos y proveedores con los que tiene relación; cumpliendo con la legislación colombiana, dispuesta en:

1. Constitución Política de Colombia - Artículo 15 *"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre..."*
2. Ley 1581 de 2012.
3. Decreto reglamentario 1377 de 2013.

3.3. Ámbito de aplicación de la presente política

Esta política aplica para toda la información proveniente de usuarios que se encuentren registradas en las bases de datos de SUN TRAVEL CARTAGENA y cuyo titular sea una persona jurídica o natural. Datos que conforman los diversos grupos de interés de SUN TRAVEL CARTAGENA, entre los que se encuentran: clientes, prospectos, proveedores, empleados, entre otros.

3.4. Destinatarios de la política

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 en SUN TRAVEL CARTAGENA.

3.5. 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:

1. **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.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 3

PERSONALES.

RNT 128673

2. **Autorizado:** En el presente caso, es SUN TRAVEL CARTAGENA 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.
3. **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, en este caso SUN TRAVEL CARTAGENA 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.
4. **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.
5. **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.
6. **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;
7. **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.
8. **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, SUN TRAVEL CARTAGENA aclara desde ya que el Usuario tiene la facultad de suministrar o no este tipo de datos, cuando eventualmente, sean solicitados.
9. **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.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 4

PERSONALES.

RNT 128673

- 10. Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Usuario del dato.
- 11. 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.
- 12. 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.
- 13. 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.
- 14. 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 15 de la Ley 1581 de 2012.
- 15. Usuario:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- 16. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 17. 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.
- 18. 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.

3.6. Principios

Esta política se regirá conforme a las normas generales y especiales sobre la materia y para las actividades permitidas y establecidas por el ordenamiento jurídico colombiano.

Por ello, SUN TRAVEL CARTAGENA 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 tanto SUN TRAVEL CARTAGENA como los responsables, encargados y/o terceros a quienes se le transfiera los Datos Personales deberán dar cumplimiento a las leyes, la presente Política y incluido los Principios que se disponen a continuación:



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 5

PERSONALES.

RNT 128673

- A. 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.
- B. Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a la finalidad legítima dispuesta por SUN TRAVEL CARTAGENA, la cual será informada al Usuario.
- C. 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.
- D. 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.
- E. 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.
- F. Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de 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.
- G. 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.
- H. 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.



3.7. Tratamiento y Finalidades

La información recolectada sea de clientes, contratistas, proveedores y demás personas, y que sean tratados por SUN TRAVEL CARTAGENA, deberán someterse estrictamente a las finalidades que se indican a continuación. El tratamiento podrá realizarlo por SUN TRAVEL CARTAGENA 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 SUN TRAVEL CARTAGENA y conforme a las finalidades que se indican a continuación:

1. Prestación de servicios 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 SUN TRAVEL CARTAGENA;
3. Compartir los datos personales con representantes comerciales, operadores turísticos, transportadores, aerolíneas, hoteles, empresas de alquiler de autos, asistencias médicas, 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 SUN TRAVEL CARTAGENA;
4. La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos;
5. 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;
6. Cumplir con procesos internos en temas de proveedores, contratistas, así como de desarrollo, administración, archivo y operativos;
7. Gestionar la información requerida para aspectos comerciales, corporativos, de fidelización de Usuarios, para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
8. Informar a los Usuarios y prospectos de Usuarios, sobre nuevos servicios o productos;
9. Elaborar estudios, investigaciones, análisis y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo;
10. Solicitar la valoración de la calidad de los servicios ofertados, así como encuestas de satisfacción;



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 7

PERSONALES.

RNT 128673

11. 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;
12. 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;
13. 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;
14. 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.

Igualmente, con la aceptación de la presente Política de Privacidad, el Usuario autoriza para hacerle 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. Si bien SUN TRAVEL CARTAGENA contrata con proveedores legalmente constituidos, El Usuario debe validar en todo momento las autorizaciones y usos que los proveedores hagan sobre sus datos personales. SUN TRAVEL CARTAGENA no se hace responsable del uso de los datos suministrados a terceros.

3.8. 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;



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 8

PERSONALES.

RNT 128673

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 esté 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 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.

3.9. 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;



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 9

PERSONALES.

RNT 128673

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.

3.10. 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



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 10

PERSONALES.

RNT 128673

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 detentan 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.

3.11. Autorización para el tratamiento de datos

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, SUN TRAVEL CARTAGENA 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, SUN TRAVEL CARTAGENA entiende que el Usuario que entrega la información, cuenta con la autorización de dicha persona para suministrar los datos. Conforme a lo anterior, SUN TRAVEL CARTAGENA **NO** asume la obligación de verificar la identidad del Usuario, ni la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos entregados.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 11

PERSONALES.

RNT 128673

Así las cosas, SUN TRAVEL CARTAGENA **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, siempre se 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 SUN TRAVEL CARTAGENA por tal situación.

Los datos de los menores de edad se tratarán conforme lo que dispone la legislación aplicable en la materia y de acuerdo con lo dispuesto en nuestra Política de Datos Personales. Se 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.

3.12. Medidas de seguridad

SUN TRAVEL CARTAGENA 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 la agencia. 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.

3.13. 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:



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 12

PERSONALES.

RNT 128673

- 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.

3.14. Notificaciones

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

Teléfono/WhatsApp: +57 314 6613080
Email: info@suntravelcartagena.com

3.15. Transferencia y transmisión de datos

SUN TRAVEL CARTAGENA 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 SUN TRAVEL CARTAGENA 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.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 13

PERSONALES.

RNT 128673

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.

3.16. 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.

4. Procedimientos para Ejercer los Derechos de los Usuarios

4.1. Consultas

Cuando el Usuario realice una consulta en torno a los temas tratados en esta política, puede realizarla a través de Correo: info@suntravelcartagena.com. En todo caso, SUN TRAVEL CARTAGENA guardará prueba de la consulta presentada y de su respuesta.

Si el Usuario ostenta el derecho, y SUN TRAVEL CARTAGENA 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, SUN TRAVEL CARTAGENA 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.

4.2. Reclamos

Cuando el Usuario realice un reclamo referente a: a) Datos Personales Tratados por SUN TRAVEL CARTAGENA que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o b) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de SUN TRAVEL CARTAGENA, puede realizarla a través de Correo: info@suntravelcartagena.com. En



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 14

PERSONALES.

RNT 128673

todo caso, SUN TRAVEL CARTAGENA 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:

1. Dirigirse a SUN TRAVEL CARTAGENA e indicar el nombre y documento de identificación del Usuario.
2. Hacer una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la petición elevada (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
3. Dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
4. Acompañarse por toda la documentación que el reclamante estime pertinente.
5. Incluir la Firma.

Antes de dar trámite al reclamo, se hará la verificación del 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, SUN TRAVEL CARTAGENA 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 SUN TRAVEL CARTAGENA 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 SUN TRAVEL CARTAGENA 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. Lo anterior 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.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS 15

PERSONALES.

RNT 128673

4.3. 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.

4.4. 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

5. Disposiciones finales

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

5.1. Preguntas o Sugerencias

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

5.2. Modificación

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, SUN TRAVEL CARTAGENA anunciará los cambios efectuados a sus Usuarios.

6. Vigencia

Esta Política fue modificada y publicada el veintiséis (26) de diciembre de 2023 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.