



POLITICAS DE CALIDAD

En cumplimiento de las leyes vigentes Nuestro compromiso es No al turismo sexual de menores y demás formas de explotación y violencia sexual. Ley 679 de 2001 Artículo 16. TRAVEL CENTER GROUP S.A.S. está comprometido con el código de conducta que ordena proteger a los menores de edad de todas las formas de explotación, pornografía y violencia sexual como lo establece el Artículo 18 Ley 679 de 2001. CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL DECRETO 2438 DE 2010:

IMPORTANCIA DE LA ASISTENCIA MÉDICA

TRAVEL CENTER GROUP S.A.S de acuerdo al Artículo 1, numerales 1 y 11 del Decreto 2438 de Julio de 2010 está en obligación de informar y dar asesoría necesaria para que su viaje sea lo más placentero y seguro posible. Por lo anterior es importante que en caso de necesitar Asistencia Integral estando fuera de casa, esta sea legal y esté vigente durante todo su viaje. Si usted está firmando este documento, deja constancia de que ha sido informado de las condiciones generales del contrato de asistencia de viaje y nos exonera de toda responsabilidad por la localización e indemnización a causa de pérdida de equipaje, asistencia médica, medicamentos, exámenes de laboratorio, radiografías, hospitalización, cirugías, traslados en caso de emergencia por enfermedad o emergencia, traslado de un familiar en caso de ser necesario, pago de diferencia de tarifa aérea, por incapacidad médica o fallecimiento de un familiar, asistencia en caso de pérdida de pasajes o documentos y todo lo que pueda amparar la tarjeta de asistencia.

LEY 1480 DE 2011 - ESTATUTO DEL CONSUMIDOR DERECHO AL RETRACTO ARTICULO 47

En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TRAVEL CENTER GROUP S.A.S, reconociendo el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar, rectificar la información que se haya recogido sobre ellas, en base de datos, archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales, consagrados en la Constitución Política al respecto, así como el derecho a la información consagrado en el Artículo 20 de la misma normatividad pone en conocimiento de los titulares de los datos personales que sean tratados por cualquier medio en la agencia, la presente Política de Tratamiento de la Información, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013.

MARCO LEGAL

La Ley 1581 de 2012 Régimen General de Protección de Datos, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, por la cual se reglamentan parcialmente la Ley 1581 de 2012, son las normatividades que dentro del ordenamiento jurídico regulan aspectos relacionados con la autorización del titular de la información para el tratamiento de sus datos personales, las Políticas de Tratamiento de los responsables y encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de la información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de los datos personales.

OBJETO

El objeto principal de este documento es poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales de la Agencia, y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a la Agencia, la política del Tratamiento de la información y Datos Personales de la Agencia, y los derechos que les asisten, como el de Habeas Data, entre otros, y así mismo, los mecanismos dispuestos por la Agencia para dar cumplimiento efectivo a los derechos, con el fin de proteger la información por ellos brindada por cualquier medio y en cualquiera de sus formas de almacenamiento, ya sea, virtual, telefónica o presencial y que se encuentre consignada en la base de datos de la empresa. Este documento está orientado a proteger y garantizar todo lo concerniente al tratamiento de Datos Personales, libertades y derechos de tipo fundamental, que tienen todos los titulares de datos personales de la Agencia.

DEFINICIONES

- 1.** Autorización: Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- 2.** Base de Datos: Es el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- 3.** Dato Personal: se refiere a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 4.** Dato Público: Es el dato Personal definido de tal forma por los mandatos de la ley o de la Constitución Política y que no sean semiprivados, privados o sensibles. Son Públicos entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor Público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden ser contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- 5.** Dato Sensible: Es el dato personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo indebido uso puede generar su discriminación, tales como los referentes al origen racial o étnico, la orientación política, las creencias religiosas, la afiliación sindical, u otra organización social, así como los referidos a la salud, a la vida sexual y a los datos biométricos.
- 6.** 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 datos. Para efectos de la presente política, la Agencia será la responsable del tratamiento.
- 7.** Encargado del tratamiento: Es la 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. Para efectos de la presente política, la Agencia será la responsable del Tratamiento.

8. Titular: Persona natural, cuyos datos personales son objeto de Tratamiento. Para efectos de la presente Política, serán titulares los Clientes, proveedores, empleados, prestadores del servicio, y en general, cualquier persona natural, que de manera directa o indirecta tengan relación con la Agencia y de la cual se tenga información.

9. Tratamiento de Datos Personales: En toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción, y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros, a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, mensajes de datos.

10 Transferencia: Es el Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos, dentro y fuera del territorio nacional, cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable. TRAVEL CENTER GROUP SAS, Dirección: CALLE 9 No 46-69 OFICINA 201, TELÉFONO 57 3100982 E-MAIL: info@travelcenter.com.co.

11 Transmisión: Es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera de la República Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.

PRINCIPIOS

1. Principio de Legalidad: El tratamiento al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglamentada, que debe sujetarse a lo establecido en ella, al Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que lo desarrollen, modifiquen o adicionen.

2. Principio de Finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

3. Principio de Libertad: El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento.

4. Principio de veracidad o de 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.

5. Principio de Transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de la Agencia en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

6. 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 la ley y de la Constitución.

7. Principio de Seguridad: La información sujeta a tratamiento por la Agencia, 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.

8. Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de los 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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

TRATAMIENTO Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de la información y los datos personales de los Titulares que maneje la Agencia, se harán conforme a los postulados de la Constitución Política de Colombia y a los lineamientos trazados por las normas al caso. Así mismo, se someterá estrictamente a las finalidades descritas por el objeto social de la Agencia, y concretamente para:

- 1.** La sustentación de la relación contractual en su caso establecida por TRAVEL CENTER GROUP SAS.
- 2.** La prestación de los servicios relacionados con los productos y los servicios ofrecidos en los que El Usuario decida suscribirse, darse de alta o utilizar.
- 3.** La realización de todas las actividades relacionadas con el servicio o producto, se incluirá en una lista de correos electrónicos para el envío de promociones mensuales.
- 4.** Comunicar sobre cambios en las promociones que se hayan ofrecido.
- 5.** Procesamiento de sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones, investigación y estadísticas de mercadeo.
- 6.** Mercadeo y venta de nuestros productos y servicios.
- 7.** Notificarle sobre nuevos servicios, promociones o productos que tengan relación con los ya adquiridos.
- 8.** La realización de cualquier actividad complementaria para la prestación del servicio.
- 9.** Elaborar estudios o programas que son necesarios.
- 10.** Para afinar los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales, confirmar, procesar dichas transacciones con su entidad financiera, con los proveedores de servicio y con usted mismo.
- 11.** Realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos.

12. Evaluar la calidad del servicio que brindamos, y en general, para cumplir las obligaciones adquiridas con usted.

13. El envío de información técnica, operativa y comercial, acerca de productos y servicios ofrecidos por la Agencia, sus asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.

14. La solicitud de encuestas de satisfacción, que usted no queda obligado a contestar.

15. Cumplir con las demás finalidades que permitan el desarrollo de las actividades, funciones y operaciones comprendidas dentro del objeto social de la Agencia y las otorgadas por la Ley. TRAVEL CENTER GROUP SAS, Calle 9 No. 46-69 Oficina 201 Tel 3100982 3173645756 e-mail: info@travelcenter.com.co.

DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

1. Conocer, actualizar, rectificar sus datos personales frente a la Agencia. 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. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Agencia, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

3. Ser informado por la Agencia, 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 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

5. Revocar 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 ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.

6. Solicitar el acceso en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

RESPONSABLE ANTE PETICIONES CONSULTAS Y RECLAMOS

La Agencia como responsable del Tratamiento de los Datos Personales, ha delegado de manera directa a su Departamento Administrativo, como encargado de atender y gestionar los trámites correspondientes a las peticiones, consultas, quejas y/o reclamos que presenten los Titulares clasificados como Clientes y aquellos pertenecientes a bases de datos que se han adquirido, comprado o construido por parte de la Agencia. El Departamento Administrativo de la Agencia actuará siempre conforme a la Política y a la ley. TRAVEL CENTER GROUP S.A.S. Dirección: Calle 9 No. 46-69 Oficina 201. Teléfono: 3100982 info@travelcenter.com.co www.travelcenter.com.co

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Retracto. En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.

Las consultas o reclamos para conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato, y/o revocar la autorización deberán ser presentadas por el Titular de la información, causahabientes, el representante y/o apoderado, los representantes de menores de edad Titulares, y por quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro. En razón de lo anterior, la Agencia se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario a través de los medios que existan para ello. La Agencia pondrá a disposición del Titular o quien haga sus veces, el siguiente correo electrónico: info@travelcenter.com.co exclusivamente para radicar la consulta y/o el reclamo que se pretende interponer ante el Responsable del Tratamiento de la información y los datos Personales. A través de este canal de atención la Agencia guardará prueba de la consulta y su respuesta.

Consultas: Los Titulares o quienes se encuentren legalmente autorizados podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea del sector público y privado. La Agencia deberá suministrar a estos, toda la información contenida en el Registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará por el medio habilitado por la Agencia, anteriormente descrito, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta. De presentarse la consulta por quien está legalmente autorizado para ello, el Departamento de Mercadeo, y/o el Departamento Administrativo dependiendo del Titular que se trate, la atenderá en el

Término de Diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. De no ser posible atender la consulta dentro de dicho término, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio que fue utilizado por el Titular para presentar su consulta. Las disposiciones contenidas en las leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

Reclamos: El titular o quien se encuentre legalmente autorizado, que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012, podrá presentar un reclamo ante la Agencia TRAVEL CENTER GROUP Calle 9 No.46-69 oficina 201 Teléfono 3100982-3173645756 info@travelcenter.com.co Con la presentación del reclamo ante el medio habilitado para ello, deberá incluirse los datos de identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, lo que se pretende con la presentación del reclamo, la dirección y los documentos que se quieren hacer valer. De resultar el reclamo incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (05) días siguientes a la recepción del reclamo para que se subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. 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 de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos, en observaciones, una leyenda que diga: “Reclamo en Trámite” y el motivo del mismo. Esta leyenda deberá

permanecer hasta que el problema se haya decidido. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del siguiente día 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio que fue utilizado por el Titular para presentar su consulta. Requisito de Procedibilidad. El titular o quien se encuentre legalmente autorizado podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Agencia. VIGENCIA. Esta política fue modificada y publicada en los sitios web de TRAVEL CENTER GROUP SAS., el 30 de Diciembre de 2016 y entra en vigencia a partir de la fecha de publicación. Los Datos personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos en la Base de Datos de la Agencia, se mantendrán en ella, durante el tiempo que sea necesario, según las necesidades para los cuales fueron creados.

TURISMO SOSTENIBLE

TRAVEL CENTER GROUP SAS está comprometida con el cumplimiento de la Resolución 148 de 2015 sobre Turismo Sostenible:

Al planificar su viaje elija aquellos proveedores que le ofrezcan garantías de calidad y de respeto a los derechos humanos y al medio ambiente.

Utilice los recursos naturales, como el agua, la energía con moderación. Recuerde que son bienes escasos.

Trate de minimizar la generación de residuos. Son una fuente de contaminación. Absténgase o limite al máximo el uso de bolsas plásticas.

Cuando tenga que deshacerse de un residuo, hágalo de la manera más limpia que le facilite su lugar de destino.

En un espacio natural, trate que la única huella que deje atrás sea la de su calzado.

Si visita ecosistemas sensibles, como arrecifes de coral o selva, infórmese de cómo hacerlo para causar el menor impacto posible y no degradarlos.

Al comprar regalos y recuerdos busque productos que sean de expresión de la cultura local. Favorecerá la economía de los pueblos que le acogen y la diversidad cultural.

No adquiera flora y fauna protegida por el Convenio de Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre (CITES), ni productos derivados de dichas especies. Es un delito y contribuye a su extinción.

En su destino disfrute conociendo la cultura, costumbres, gastronomía y tradiciones de las poblaciones locales.

Respételas y acérquese a ellas, tienen mucho que contar. Trate de contribuir con su presencia al desarrollo de un turismo responsable y sostenible, construyendo con su viaje un planeta solidario y más saludable.