



Círculo de Viajes Universal S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A.

2016©



## **CONTENIDO**

- I. PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN**
- II. DEFINICIONES**
- III. PRINCIPIOS**
- IV. DERECHOS Y DEBERES**
- V. AUTORIZACIÓN**
- VI. TRATAMIENTO**
- VII. PROCEDIMIENTO**

## I. PRESENTACIÓN E IDENTIFICACIÓN

### POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la empresa **CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A.** [en adelante “**CVU**”] informa la política aplicable para el tratamiento y protección de datos personales.

#### .- FUNDAMENTO LEGAL.

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Decreto Único 1074 de 2015.

#### .- DATOS GENERALES.

**a) Identificación de la sociedad: CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A.**, es una sociedad privada identificada con el NIT No. 860.029.002-1, matrícula mercantil No. 23848 27 de junio de 1972, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, Carrera 7 No. 26 – 20, Piso 14.

**b) Canales de atención:**

Los titulares de la información o sus causahabientes podrán acudir a la información que sobre ellos se encuentre registrada en la base de datos de la empresa **CVU** a través de los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(57+1) 736 6302	316 525 3315	datosclientes@circulodeviajes.com datosclientes@cvu.com.co

## II. DEFINICIONES

- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **DATO PERSONAL:** Cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse a una persona natural.
- **DATO PÚBLICO:** Es el dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, 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.
- **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:** Persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o Tratamiento de los datos.
- **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

- **TRANSFERENCIA:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **TRANSMISIÓN:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **AVISO DE PRIVACIDAD:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **HABEAS DATA:** Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

### III. PRINCIPIOS.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

- a) **PRINCIPIO DE LA LEGALIDAD:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **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. En lo correspondiente a la recolección de datos personales, **CVU** se limitará a aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad con la cual fueron recolectados o requeridos de conformidad con el manual interno de procedimiento para el manejo de información y bases de datos.
- c) **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso, e informado del titular. Los datos personales solo podrán ser obtenidos o divulgados con previa autorización, o con la existencia de un mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **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.
- e) **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular 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 concierne.
- 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 la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas

previstas en la ley. 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 titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

- g) PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a tratamiento por **CVU**, 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.
- h) PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** **CVU** está obligada 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 en la ley.

## IV. DERECHO Y DEBERES

### **.- DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.**

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **CVU** en su condición de responsable 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 hayan sido autorizados.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **CVU** salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el tratamiento.
- c) Ser informado por **CVU**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### **.-DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES.**

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

### **.-DEBERES DE CVU.**

- a) Hacer uso de la información contenida en las base de datos sólo para la finalidad para la que se encuentra facultado.



- b) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- c) Cuando se recolectan datos personales, deberá limitarse a aquellos pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son requeridos conforme a lo establecido en las leyes. Para ello no se utilizarán medios engañosos o fraudulentos.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos señalados por esta política en el acápite de Procedimientos-Reclamos.
- f) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes que permitan atender de forma oportuna las consultas y reclamos presentados por los titulares de la información.
- g) La información solicitada debe ser suministrada de forma gratuita y por cualquier medio, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder estrictamente a aquella que repose en la base de datos.

En el evento en que la certificación de la información autorizada sea solicitada físicamente y/o ésta necesite ser enviada por correo certificado, la empresa **CVU** podrá requerir al solicitante para que pague la suma que en gastos corresponda, sin que en ningún momento se pueda cobrar más de lo realmente facturado; en el evento de ser requerido, la empresa **CVU** deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio el soporte de dichos gastos.

- h) Adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- i) Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- j) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- k) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- l) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella:
  - Los titulares de la misma, sus causahabientes o sus representantes legales.
  - Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
  - A los terceros autorizados por el titular o por la ley.
- m) Informar 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 titulares.
- n) Establecer los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares del tratamiento de sus datos, que podrá ser otorgada a través de documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta
- o) La autorización debe contener la siguiente información:
  - Nombre e identificación de la persona a quien se le está solicitando autorización.
  - Identificación de los datos que se están recolectando.
  - Finalidad de los datos objeto de autorización.
  - Información del procedimiento para ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
  - Los derechos que le asisten como titular.
  - Medios de atención dispuestos por la empresa **CVU**.

Es obligación de **CVU** conservar la prueba de la autorización y entregar copia al titular de la información en caso de requerirse.

- p) Establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular solicitar el reporte, modificación, supresión o actualización del dato, que pueden ser los mismos mecanismos utilizados para el otorgamiento del consentimiento sin perjuicio de los gastos que se puedan presentar con ocasión a la expedición y envío del mismo.
- q) La información sujeta a tratamiento debe ser protegida mediante el uso de 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.

Para ello, **CVU** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

- r) El personal de **CVU** que intervenga en el tratamiento de datos personales está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento de acuerdo con lo dispuesto en el contrato laboral y/o demás disposiciones sujetas en la relación entre funcionario y la empresa.
- s) Designar a un “Oficial de Protección de Datos” que asuma la función de protección de datos personales y quien además velará para que a través de los canales de atención se tramiten las solicitudes de los titulares.
- t) En principio el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido por la ley, salvo que sean datos de naturaleza pública y/o cuando dicho tratamiento cumpla los siguientes parámetros y requisitos:
- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
  - Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- Una vez se cumplan los requisitos mencionados, **CVU** verificará que el infante ejerza su derecho a ser escuchado (opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto) y que posteriormente el representante legal otorgue la autorización.
- u) Por lo anterior, **CVU** velará por el uso adecuado de los datos personales de los menores de edad y respetará en su tratamiento el interés superior de aquellos, asegurando la protección de sus derechos fundamentales.
- v) La empresa **CVU** utilizará los datos personales de acuerdo con la autorización dada por el titular y solamente los transmitirá o transferirá a aliados, filiales o subsidiaria, terceros que podrán utilizar la información para el desarrollo de sus labores actuando en nombre de **CVU** y/o dando cumplimiento a los requerimiento de las autoridades, acogiéndonos a las leyes que aplican sobre la materia.
- w) Sólo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron su tratamiento, teniendo en cuenta las disposiciones legales y aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, **CVU** deberán suprimir los datos personales.

No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

- x)** Acreditar la existencia de la “Política de Privacidad y Protección de Datos” y la forma de acceder a la misma, la cual será publicada en la página web de la empresa, en redes sociales y en la sede principal.
  
- y)** Para la recolección, uso y tratamiento de datos personales, **CVU** deberá cumplir con los siguientes parámetros:
  - El tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al titular.
  - El tratamiento que de los datos personales sólo puede llevarse a cabo 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 releve el consentimiento.
  - 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.
  - Garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne.
  
- z)** En el evento de surgir una modificación sustancial a la presente “Política de Tratamiento Protección de Datos Personales”, la empresa **CVU**, deberá solicitar nuevamente al titular de la información, la autorización para el tratamiento de datos.

## V. POLÍTICA DE AUTORIZACIONES

### .-AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento de datos personales del titular se requiere la autorización previa e informada de éste, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

**CVU** deberá contar con autorización del Titular para el Tratamiento de sus datos, al momento de su recolección la cual se encuentra explícita en la cláusula vigésima del contrato Plan de Ahorros para Viajes. De igual forma, deberá informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

### .-MEDIO Y MANIFESTACIÓN PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

**CVU** ha desarrollado y puesto a disposición de sus clientes, proveedores, trabajadores y colaboradores, un sistema de formularios de recolección/actualización de datos que consagran las autorizaciones respectivas para el tratamiento de la información personal, respetando siempre y en todo momento la finalidad expresada en los mismos.

**CVU** en los términos dispuestos en la Ley generó un aviso en el cual se comunica a los titulares que pueden ejercer su derecho al tratamiento de los datos personales a través de la página [www.cvu.com.co](http://www.cvu.com.co) y a través de un diario de amplia circulación, acudiendo a los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(57+1) 736 6302	316 525 3315	datosclientes@circulodeviajes.com datosclientes@cvu.com.co

Como pruebas de la autorización, se establecen cualquiera de los siguientes:

- a) Mensajes de correo electrónico remitidos por los clientes autorizando el tratamiento de su información personal.
- b) Diligenciamiento de los formatos establecidos por la Compañía, para solicitar la autorización.

- c) Diligenciamiento del formato “AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL” FO-SC-20.
- d) Autorización otorgada por el cliente por cualquier otro mecanismo (formulario web, comunicación escrita, etc.).

La custodia de las pruebas de la autorización para el tratamiento de datos personales, es responsabilidad del encargado del tratamiento de la información.

### **.-EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.**

La autorización del titular de la información no será necesaria en los siguientes casos:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

### **.-LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DEL TITULAR**

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
- b) Por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## **VI. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO.**

El tratamiento para los datos personales de todas las personas que giran en torno del objeto social de **CVU**, incluyendo clientes, trabajadores, proveedores y consumidores, estará enmarcado en el orden legal y de acuerdo con la siguiente finalidad:

- a.** Manejo interno y gestión de relación comercial de sus clientes, distribuidores y proveedores de los distintos segmentos de negocios.
- b.** El envío de comunicaciones, correspondencia, correos electrónicos o contacto telefónico con sus clientes, distribuidores y consumidores en relación con sus actividades comerciales, publicitarias, de mercadeo, promocionales, ventas y demás actividades relacionadas.
- c.** Procesos de selección de personal, gestión de relaciones contractuales, relaciones laborales y garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma, otorgamiento de beneficios a sus empleados por sí mismo o a través de terceros.
- d.** Análisis de potencial con fin esencialmente comercial, ya sea de proveedores, distribuidores y/o clientes.
- e.** Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes de la empresa.
- f.** Crear bases de datos para los fines descritos en la presente autorización.
- g.** Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados;
- h.** Informar sobre cambios de nuestros productos y/o servicios;
- i.** Evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios.
- j.** Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

Para el caso de datos personales sensibles, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- k.** El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- l.** El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;

- m.** El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- n.** El Tratamiento tiene una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos: **a)** que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. **b)** que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. La empresa **CVU** velará por el uso adecuado del tratamiento de los datos personales de los niños, niñas o adolescentes

## **.-PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN**

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a.** A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.
- b.** A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c.** A los terceros autorizados por el titular o por la ley. .



## VII. PROCEDIMIENTOS

### .-PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES.

**1. Consultas.** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de **CVU**.

El titular podrá enviar sus preguntas o consultas relacionadas con sus datos personales recolectados y tratados por **CVU** a los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(57+1) 736 6302	316 525 3315	datosclientes@circulodeviajes.com datosclientes@cvu.com.co

La empresa **CVU** resolverá su inquietud o consulta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que la haya recibido. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

**2. Reclamos.** El titular (o sus causahabientes) que considere que la información contenida en alguna base de datos de **CVU** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes legales podrá presentar el reclamo a través de cualquier de los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(57+1) 736 6302	316 525 3315	datosclientes@circulodeviajes.com datosclientes@cvu.com.co

La reclamación deberá contener como mínimo: La identificación del titular de los datos personales, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección del titular, y deberá acompañar los documentos que se quieran hacer valer. De no contener esta información, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que 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.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene **CVU** una leyenda que diga "*RECLAMO EN TRÁMITE*" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

**3. Supresión.** El derecho de supresión de datos no es absoluto, **CVU** puede negarlo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculiza actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, a investigación y persecución de delitos o a la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
- En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **CVU** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

## **.- ÁREA RESPONSABLE Y ENCARGADA DE LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.**

La Dirección Nacional de Servicio al Cliente de **CVU** será la dependencia responsable de asegurar la protección de datos personales y quienes además vigilarán para que a través de los canales de atención se tramiten las solicitudes de los titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere este manual, de conformidad con la normatividad relacionada con el tema.

Las consultas y reclamos deben ser tramitados a través de los siguientes canales de atención:

Ciudad	Dirección	Teléfono fijo	Teléfono móvil	Correo electrónico
Bogotá	Carrera 7 N° 26-20, Piso 13	(57+1 736 6302	316 525 3315	datosclientes@circulodeviajes.com datosclientes@cvu.com.co

### **APROBACIÓN:**

El presente documento fue revisado, analizado y aprobado para su implementación por la Gerencia General de CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A. el 30 de noviembre de 2016.