

## Política de Privacidad y Tratamiento de los Datos Personales

Su privacidad y confianza son muy importantes para nosotros. Por ello, queremos asegurarnos que conozca cómo salvaguardamos la integridad, confidencialidad y disponibilidad, de sus datos personales, en apego a la legislación colombiana.

En cumplimiento al Artículos 10 del Decreto 1377 de 2013, solicitamos su autorización para continuar con el tratamiento de sus datos personales con el fin de recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar, disponer de los datos personales que usted nos ha suministrado y que han sido incorporados en las bases de datos con las que cuenta EMBLEMA VIAJES SAS. Así mismo usted podrá ejercer los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir, solicitar prueba de la autorización, ser informado del uso de sus datos personales, presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, para cualquier inquietud al respecto ponemos a su disposición el correo electrónico [calidad@emblemaviajes.com](mailto:calidad@emblemaviajes.com).

En aquello que no sea competente la legislación de protección de datos personales, se ajustará a lo dispuesto respecto al tratamiento de información personal según la legislación vigente.

Para EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP, resulta necesaria la recopilación de ciertos datos personales y sensibles para llevar a cabo las actividades intrínsecas a objeto social.

Este documento contempla nuestra política de protección y tratamiento de los datos personales la cual tiene como fin informar cuáles datos son capturados en la prestación de nuestros servicios y productos y para cuales finalidades, cuando la compartimos, como la usamos y protegemos, como también los derechos que le asisten a los titulares de los datos personales y como ejercerlos.

La información y/o datos personales que recolectamos de usted que es nuestro cliente, son los siguientes:

### **Tipo de persona:**

**Natural:** nombres y apellidos, tipo de identificación, número de identificación, género, estado civil y fecha de nacimiento.

**Jurídica:** razón social, NIT, dirección, teléfono, celular, correo electrónico, país, ciudad.

Información necesaria para facilitar el viaje u otros servicios, incluyendo preferencias como clase de viaje, nombres y apellidos de pasajeros (tipo de documento, número de documento, fecha de nacimiento, nombre, apellido, género, email, nacionalidad, fecha de expiración del pasaporte), contactos para casos de accidente o cualquier otra anomalía (nombres y apellidos, teléfono).

**Datos del tarjetahabiente:** tipo de documento, número de documento, teléfono, dirección, email, nombres, número de tarjeta, fecha de vencimiento y banco.

**Solicitud de cotización:** nombres, apellidos, teléfonos, ciudad, email y comentarios.

**Información del viaje:** tipo de solicitud, destino, fecha de salida, duración, número de adultos, número de niños, categoría de hotel, alimentación, servicios adicionales, servicio de transporte, presupuesto por persona.

**Royal Concierge:** nombres, apellidos, cédula, dirección, teléfono (fijo o celular), ciudad y correo electrónico.

**Chat:** nombre, correo electrónico, cual ¿es su pregunta?

**Quejas y Reclamos:** nombres, apellidos, número de identificación, dirección, teléfonos, ciudad, email y comentarios.

**Afiliados:** nombres, apellidos, teléfonos, ciudad, país, email, empresa y comentarios.

**Datos biométricos:** imágenes, video, audio, huellas dactilares que identifiquen o hagan identificable a nuestros clientes, usuarios o cualquier persona que ingrese o se encuentre o transite en cualquier lugar que EMBLEMA VIAJES haya implementado dispositivos de captura de dicha información.

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centro de procesamiento de datos ya sean propios o contratados con proveedores, localizados en distintos países, lo cual es autorizado por nuestros clientes/usuarios, al aceptar la presente política de tratamiento y protección de los datos personales.

Para mayor información, sobre las empresas que hacen parte de EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP la identidad, domicilios y formas de contacto puede consultarlo en la siguiente dirección

electrónica <http://www.emblemahtg.com>. Este sitio web, tiene consigo mismo los términos y condiciones, aplicables a los servicios y productos publicados. Los cuales pueden ser consultados en cualquier momento para mayor información.

EMBLEMA VIAJES se reserva el derecho a mejorar, actualizar, modificar, suprimir cualquier tipo de información, contenido, dominio o subdominio, que pudiera aparecer en el sitio web, sin que exista obligación de preaviso, entendiéndose como suficiente con la publicación en los sitios web de EMBLEMA VIAJES. Para la solución de peticiones legales o internas y para la prestación u ofrecimiento de nuevos servicios o productos.

"EMBLEMA VIAJES": informa a los clientes de sus distintos servicios y/o productos (en adelante, los "USUARIOS") acerca de su política de protección de datos de carácter personal (en adelante, "Datos Personales"), así

- I. Los Datos Personales que nos proporcionará serán recolectados y su tratamiento manual o automatizado obedece a los siguientes fines:
  - a. La sustentación de la relación contractual en su caso establecida con "EMBLEMA VIAJES".
  - b. La prestación de servicios relacionados con los productos y servicios ofrecidos. En los que el "USUARIO" decida suscribirse, darse de alta, o utilizar.
  - c. La realización de todas las actividades relacionadas con el servicio o producto, se incluirá en una lista de correos electrónicos para el envío del boletín.
  - d. Comunicarle sobre cambios en los mismos.
  - e. Procesamiento de sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones, investigación y estadísticas de mercado.
  - f. Mercadeo y venta de nuestros productos y servicios.
  - g. Notificarle sobre nuevos servicios o productos que tengan relación con los ya contratados o adquiridos.
  - h. La realización de cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la prestación de los servicios.
  - i. Elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo.
  - j. Para el afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales; confirmar, procesar dichas transacciones, con su entidad financiera, con nuestros proveedores de servicios y con usted mismo.
  - k. Realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos.
  - l. Evaluar la calidad del servicio que brindamos, y en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted.
  - m. El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial acerca de productos y servicios ofrecidos por "EMBLEMA VIAJES", sus asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.
  - n. La solicitud de encuestas de satisfacción, que el "USUARIO" no queda obligado a contestar.
  - o. Realizar la transferencia de datos a otras empresas o alianzas comerciales con el fin de cumplir con nuestro objeto social.
- II. Solo se consideran datos personales aquellos referidos a personas físicas naturales. Quedando excluido de los mismos a todo tipo de persona jurídica.
- III. Partimos del hecho que el "USUARIO" está legítimamente habilitado para suministrar, recibir y reenviar "Datos Personales". Para evitar cualquier indefensión, "EMBLEMA VIAJES" facilita al "USUARIO" la posibilidad de contestar sobre la misma plataforma la información remitida, de manera gratuita sin mediar relación contractual.
- IV. Si Usted nos suministra información personal sobre una persona distinta a usted, como su cónyuge o un compañero de trabajo, entendemos que usted cuenta con la autorización de dicha persona para suministrarnos sus datos; y no verificamos, ni asumimos la obligación de verificar la identidad del usuario/cliente, ni veracidad, vigencia, suficiente y autenticidad de los datos de cada uno de ellos, proporcione. En virtud de lo anterior, no asumimos responsabilidad por daños o prejuicios de toda naturaleza que pudiera tener origen en la falta de veracidad, homonimia o a la suplantación de la información de la identidad.

- a.) No obstante si el “USUARIO” deseara realizar más gestiones con EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP, debería darse de alta en la plataforma, aceptando las condiciones establecidas para los “USUARIOS”.
- b.) Con el objeto de facilitar al máximo el ejercicio de los derechos referentes a su privacidad o a defender lo que en mejor derecho proceda, en caso de ser datos sensibles o reservados y en el evento que la respuesta no sea posible por las vías ordinarias, “EMBLEMA VIAJES” proporcionará a los “USUARIOS” los recursos técnicos adecuados y el correo electrónico para que puedan contactarlo. Para esta acción pueden remitir comunicación identificando remitente y descripción del problema a: [calidad@emblemaviajes.com](mailto:calidad@emblemaviajes.com).
- c.) Los “USUARIOS” tienen reconocidos sus derechos y podrán ejercerlos para acceso, cancelación, rectificación y oposición, contactando con “EMBLEMA VIAJES” a través del correo electrónico [calidad@emblemaviajes.com](mailto:calidad@emblemaviajes.com), acreditando debidamente su identidad de manera digital, con su cuenta de correo personal.
- d.) Si usted es un usuario registrado en el sitio web, podrá desactivar su cuenta en el sistema de EMBLEMA VIAJES, si no está registrado podrá enviarnos un e-mail a: [calidad@emblemaviajes.com](mailto:calidad@emblemaviajes.com).
- e.) Si usted elige desactivar su cuenta, en la medida de lo permitido por la ley, conservaremos en nuestros archivos cierta información personal sobre su persona, 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.
- V. “EMBLEMA VIAJES”: Se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales así como a buenas prácticas del sector del turismo y los demás sectores de la economía que hacen parte del grupo empresarial.
- VI. En dichos supuestos, “EMBLEMA VIAJES” anunciará en esta página los cambios introducidos con razonable antelación a su puesta en práctica.
- VII. Ciertos servicios o productos prestados en la página [www.emblemaviajes.com](http://www.emblemaviajes.com), y en cualquiera de los portales de EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP y sus equivalentes, pueden contener condiciones particulares con previsiones específicas en materia de protección de Datos Personales.
- VIII. Los Datos Personales recolectados serán objeto de tratamiento manual o automatizado e incorporados a los correspondientes ficheros o bases de datos (en adelante, el “Fichero”) por las marcas de EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP, en calidad de encargado del tratamiento y responsable de la protección de los datos. Esta información suministrada a EMBLEMA VIAJES por sus clientes o usuarios tendrá una vigencia hasta por el término de 10 años, contados a partir de la fecha de la última autorización por parte del titular de la información. Lo anterior para cumplir con las obligaciones legales, fiscales, tributarias o contractuales a cargo de las partes.
- IX. Con este objeto, las marcas de EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP proporcionará a los “USUARIOS” los recursos técnicos adecuados para que, con carácter previo, puedan acceder a este aviso sobre la presente Política o a cualquier otra información relevante y puedan proporcionar su consentimiento a fin de que “EMBLEMA VIAJES” proceda con la recolección.
- X. Todos los formularios estarán diseñados para que los “USUARIOS” determinen libre y voluntariamente si desean facilitar a las marcas EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP los Datos Personales que se les puedan requerir o que se puedan obtener de los “USUARIOS” con ocasión de la suscripción o alta en algunos de los servicios o productos ofrecidos por marcas de EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP, o de su recepción y posible respuesta en otros.
- XI. En la hipótesis de servicios dirigidos a menores de edad, en los que se produzca la recolección de Datos Personales, “EMBLEMA VIAJES” solicitará siempre la conformidad de su progenitor o del tutor legal, para que los menores puedan acceder a sus Datos Personales y éstos puedan ser objeto del tratamiento manual o automatizado según lo previsto en este aviso sobre la presente política.
- XII. Habitualmente los servicios o productos prestados al “USUARIO” lo son en su condición de persona natural. Por ello, en la mayoría de los casos es necesario acreditar su identidad digital y capacidad de obrar conveniente y legalmente.
- XIII. Algunas veces “EMBLEMA VIAJES” recibe información personal de nuestros socios comerciales. “EMBLEMA VIAJES” únicamente utiliza esta información si ha sido recolectada conforme a lo establecido a la presente Política de Protección de Datos y Tratamiento de la Información.

- XIV. Siempre le avisaremos antes de recolectar cualquier Información personal y le informaremos acerca de la finalidad de dicha recolección. Le solicitaremos su consentimiento expreso para el tratamiento o antes de utilizar o comunicar sus datos, para cualquier finalidad distinta a la inicial, Por lo cual necesitaremos del consentimiento de su parte en el formulario físico o digital, aceptando la presente Política, nuestros clientes, internos o externos, viajeros y USUARIOS, en su calidad de titulares de los datos recolectados, autorizan que las marcas de EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP realicen el tratamiento de los mismos, en forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, uso procesamiento, grabación, circulación, supresión, transmisión y transferencia a terceros países, los datos o información suministrada, para las finalidades antes relacionadas.
- XV. Protección a los datos personales: las marcas de EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP han adoptado los niveles de seguridad de protección de los Datos Personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales facilitados a “EMBLEMA VIAJES” no obstante, el “USUARIO” debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inquebrantables.
1. Toda la información que usted suministra en nuestro sitio en el momento de registrarse es transmitida a través de SSL (Security Socket Layer). Este sistema de códigos probado, permite a su equipo codificar la información antes de que esta sea enviada a nuestro sistema. La información codificada llega a nuestros servidores los cuales se encuentran con todas las actualizaciones de seguridad instaladas y los puertos no utilizados cerrados y protegidos con firewall, luego es decodificada y almacenada en nuestra base de datos.
  2. El acceso a ciertas páginas web de las marcas de EMBLEMA HOTELS & TRAVEL GROUP, servicios, productos y actividades de “EMBLEMA VIAJES” requieren un nombre de usuario y contraseña. Es su responsabilidad mantener la confidencialidad de su nombre de usuario y contraseña.
  3. Se cuenta con los sellos de confianza para realizar comercio electrónico, y herramientas adecuadas para la gestión de vulnerabilidades.
- XVI. Riesgos de Seguridad que debe tener en cuenta cuando realiza transacciones en Internet:
- a) Se puede presentar que un usuario sea engañado por medio de correos electrónicos o algún engaño de servidores DNS, para visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del tarjetahabiente. Por lo cual es importante generar la cultura, que los usuarios para realizar transacciones deben entrar directamente por los dominios conocidos para disminuir los riesgos.
  - b) Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo del usuario algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior, se recomienda en lo posible que la transacción sea realizada en el computador de la casa o la oficina.
  - c) Se podría presentar suplantación del “USUARIO” o que el “USUARIO” se niegue haberlo enviado y/o recibido la transacción y sea utilizada por un tercero.
  - d) Se recomienda que desde el equipo donde realizan transacciones electrónicas, tenga un antivirus actualizado y activo para mitigar los riesgos de fraude.
- XVII. Dado que “EMBLEMA VIAJES” dispone de varias marcas, su información personal puede ser compartida con las demás marcas del grupo, los socios comerciales y/o terceros proveedores involucrando (los sistemas de reserva de hoteles, coches, validadores de seguridad transaccional, bancos, redes financieras, servicios turísticos), dichos procesos pueden llevarse a cabo en diferentes lugares del que se contrata el servicio o producto turístico adquirido, con las mismas finalidades que se han indicado para la recolección de los Datos Personales. Dichas entidades están obligadas a cumplir los acuerdos de confidencialidad y de transferencia correspondientes.
- XVIII. “EMBLEMA VIAJES” no cede los Datos Personales de sus “USUARIOS” a terceros, salvo que cuente con las autorizaciones debidas o que medie orden judicial. Cuando proceda esta circunstancia, por obligación legal o societaria, será debidamente advertida a los “USUARIOS” en los formularios de recolección de Datos Personales, junto con la identificación de la sociedad que los ceda y dicho tercero, el tipo de actividades a las que se dedica y la finalidad a que responde la cesión.

- XIX. En los casos donde “EMBLEMA VIAJES” tuviera que ceder los Datos Personales a terceros, pueden tener su domicilio en el extranjero. Por motivo de prestación de los servicios y/o productos. “EMBLEMA VIAJES” garantiza el mantenimiento de la confidencialidad y el tratamiento seguro de los Datos Personales en los movimientos internacionales que puedan producirse con motivo de estas cesiones.
- XX. Si la información personal fue recolectada o suministrada con anterioridad al 30 de julio de 2013 y usted no manifestó su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento. En el evento en que desee ratificar su consentimiento o manifestar su negativa lo puede indicar a través del siguiente correo electrónico [calidad@emblemaviajes.com](mailto:calidad@emblemaviajes.com).
1. Uso de tecnología cookie u otras de rastreo: Al igual que otros sitios web, “EMBLEMA VIAJES” utiliza ciertas tecnologías, tales como cookies, que nos permiten hacer de su visita a nuestro sitios más fácil y eficiente, suministrándole un servicio personalizado y reconociéndole cuando usted vuelva a nuestro sitio. Para efectos del presente Aviso de Privacidad "cookies" se identificará como los archivos de texto de información que un sitio web trasfiere al disco duro de la computadora de los usuarios con el objeto de almacenar ciertos registros y preferencias.
  2. Los sitios web pueden permitir publicidad o funciones de terceros que envíen "cookies" a las computadoras de los “USUARIOS”.
  3. Las cookies se asocian únicamente con un “USUARIO” anónimo y su ordenador, y no proporcionan por sí el nombre y apellidos del “USUARIO”, en muchos casos, usted podrá navegar por cualquiera de los sitios web de “EMBLEMA VIAJES” anónimamente. Cuando usted accede a cualquier sitio web de “EMBLEMA VIAJES”, se graba su dirección IP (la dirección de Internet de su ordenador), para que nos dé una idea de qué partes del sitio web visita y cuánto tiempo pasa en cada sección. No unimos su dirección IP a ninguna información personal suya, salvo que Usted se haya registrado con nosotros y haya entrado al sistema utilizando su perfil.
  4. Por ello, es posible que en determinadas aplicaciones “EMBLEMA VIAJES” reconozca a los “USUARIOS” después de que éstos se hayan registrado por primera vez, sin que se tengan que registrar en cada visita para acceder a las áreas y servicios o productos reservados exclusivamente a ellos.
  5. En otros servicios será necesaria la utilización de determinadas claves de acceso, e incluso el uso de un certificado digital, en las características que se determinen.
  6. Las cookies utilizadas no pueden leer los archivos cookie creados por otros proveedores. “EMBLEMA VIAJES”. cifra los datos identificativos del “USUARIO” para mayor seguridad.
  7. Para utilizar las webs de “EMBLEMA VIAJES”, no resulta necesario que el “USUARIO” permita la instalación de las cookies enviadas por “EMBLEMA VIAJES”, sin perjuicio de que en tal caso será necesario que el “USUARIO” se registre como “USUARIO” de cada uno de los servicios cuya prestación requiera el previo registro.

#### **XXI Preguntas o Sugerencias**

Si usted tiene alguna pregunta o consulta acerca del proceso de recolección, tratamiento o transferencia de su información personal, o consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión por favor envíenos un mensaje a la siguiente cuenta de correo electrónico: [calidad@emblemaviajes.com](mailto:calidad@emblemaviajes.com).

XXII. Vigencia: esta política fue modificada y publicada en los sitios web de EMBLEMA VIAJES el 30 de JUNIO de 2018 y entra en vigencia a partir de la fecha de publicación.