



## **Política de tratamiento de datos personales**

VIVO TRAVEL SAS sociedad legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT 901.592.518-0, con domicilio principal en la Calle 33 N 42 B 06 Local 1275, Medellín, Colombia. Para efectos de contacto, la entidad pone a disposición de los titulares el número telefónico 3183551867, el correo electrónico paula.salazar@vivotravel.com.co, y su sitio web oficial: [www.vivotravel.com.co](http://www.vivotravel.com.co), como entidad responsable del tratamiento de datos personales en el desarrollo de sus actividades, se compromete a garantizar la protección y el manejo adecuado de la información personal de clientes, proveedores, colaboradores, contratistas, candidatos y demás titulares. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normativas vigentes en materia de protección de datos personales, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Esta política establece los principios, lineamientos y compromisos que rigen la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia y supresión de los datos personales por parte de la organización. Su objetivo es comunicar e informar qué tipo de información recolectamos, con qué fines lo hacemos, cómo la utilizamos, en qué casos la compartimos y qué medidas adoptamos para protegerla. Asimismo, detalla los derechos que asisten a los titulares de la información y los procedimientos establecidos para ejercerlos. El propósito principal de esta política es velar por la protección efectiva de los derechos de los titulares, asegurando que el tratamiento de los datos se realice conforme a la ley y bajo principios que garanticen su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

### **2. Objetivo ▼**

La Política de Protección de Datos de la agencia VIVO TRAVEL SAS. tiene como objetivo regular el tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo de sus actividades, en cumplimiento de la normativa vigente en la materia. Esta política establece los principios, derechos, finalidades y procedimientos aplicables al tratamiento de dichos datos, así como los mecanismos a través de los cuales los titulares podrán ejercer sus derechos.

### **3. Alcance ▼**



Esta política aplica al tratamiento de datos personales que realiza Agencia VIVO TRAVEL S.A.S., en el marco de sus relaciones con clientes, usuarios y pasajeros, proveedores, empleados, candidatos, visitantes y terceros vinculados o cualquier persona que tenga relación comercial y/o contractual con Agencia VIVO TRAVEL S.A.S. los requisitos para consultas y reclamos, así como las finalidades, medidas de seguridad, y otros aspectos relacionados para la protección de la información personal.

#### **4. Definiciones ▼**

- Dato personal: Información que permite identificar a una persona natural.
- Dato sensible: Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (por ejemplo, salud, orientación sexual, origen étnico).
- Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible.
- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales a cargo de un tercero.
- Titular: Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión).
- Responsable del tratamiento: Persona que decide sobre la base de datos y su tratamiento (VIVO TRAVEL S.A.S.).
- Encargado del tratamiento: Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable.
- 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 estos 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.

## 5. Principios aplicables al tratamiento de datos ▼

- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: el tratamiento a que se refiere la Ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- 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.
- Principio de libertad: el tratamiento sólo poder 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 releve el consentimiento.
- 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.
- 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 conciernen.
- 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 solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o 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 solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.
- Principio de seguridad: la información a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento a que se refiere la Ley 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.

- 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 en la Ley y en los términos de esta.

#### **6. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales ▼**

- VIVO TRAVEL S.A.S. informa a los titulares de datos personales que la información recolectada de clientes, usuarios o pasajeros, contratistas y proveedores, empleados, candidatos y visitantes o cualquier persona que tenga relación comercial y/o contractual con VIVO TRAVEL S.A.S., podrá ser objeto de Tratamiento para el cumplimiento de diversas finalidades específicas según su calidad como titular. El Tratamiento podrá ser realizado directamente por VIVO TRAVEL S.A.S. o por terceros autorizados tales como contratistas, consultores, asesores o encargados del tratamiento, quienes podrán llevar a cabo operaciones como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, clasificación, transferencia o transmisión, total o parcial, de los datos personales, de acuerdo con las finalidades establecidas para cada categoría de titular.

#### **Tratamiento de datos sensibles y de menores de edad**

- VIVO TRAVEL S.A.S. se abstendrá, en la medida de lo posible, de recolectar o tratar datos sensibles y aquellos correspondientes a menores de edad. Sin embargo, si llegara a ser indispensable para dar continuidad o iniciar una relación con el titular, se realizará el tratamiento conforme a la legislación aplicable, previa autorización del representante legal en el caso de menores o quienes tengan la patria potestad, conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012. Asimismo, la Entidad garantizará que el titular sea informado de manera clara sobre los datos sensibles a tratar, las finalidades específicas de dicho tratamiento y su derecho a decidir libremente si desea suministrar o no dicha información.

### **6.1. Clientes ▼**

#### **¿Cuándo se recolectan sus datos Personales?**

- Cuando los titulares proporcionan voluntariamente sus datos personales, por ejemplo, al completar formularios digitales.



- Cuando los titulares visitan la página web y se registran.
- Cuando los titulares registran sus datos para agendar una cita para hablar con un asesor.
- Cuando los titulares acceden, reservan o adquieren productos y servicios turísticos ofrecidos por VIVO TRAVEL S.A.S., a través de cualquiera de sus canales de atención o venta.
- Cuando los titulares registran sus datos para agendar una cita para hablar con un asesor.
- Cuando los titulares comparten sus datos personales por medio de redes sociales.

### **Datos tratados clientes**

#### **Entre otros, la Entidad podrá recolectar, información referente a:**

- Datos generales de Identificación de la persona: Nombres, apellidos, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, Rut, tarjeta de identidad (NUIP), Licencia de conducción, cedula de extranjería, Registro Civil. número de identificación, parentesco, genero.
- Datos específicos de la identificación de la persona: Firma, nacionalidad, fecha de nacimiento., edad. Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas: cargo, dirección, teléfono, correo electrónico. datos de familiares.
- Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas: dirección, teléfono, correo electrónico
- Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas: ciudad de residencia, dirección, barrio, teléfono, correo electrónico.
- Datos personales de acceso a sistemas de información: usuarios, IP, claves, perfiles, huella de dispositivo.



### **Datos sensibles:**

Datos biométricos de la persona: Voz, video, imágenes de documentos de identificación pasaportes, cédulas, visa, licencia de conducción. Datos de carácter económico de las personas: crediticios como números de tarjeta débito o crédito, fecha de vencimiento, nombre del titular de la tarjeta, código de verificación CVV o CVC, Tipo de tarjeta. Datos relacionados con el estado de salud de la persona que incluyen resultado de pruebas: certificados médicos generales o especializados.

### **Fuentes de recolección**

Los diferentes mecanismos de recolección dispuestos por VIVO TRAVEL S.A.S. son los que se mencionan a continuación:

Página web [www.vivotravel.com.co](http://www.vivotravel.com.co), Formularios digitales, Correo electrónico de la organización, Llamadas telefónicas, Aplicaciones de mensajería (WhatsApp o cualquier otro medio similar), redes sociales (Instagram, Facebook, entre otros).

### **Finalidades clientes**

#### **Prestación y Gestión de Servicios Turísticos**

- Procesar, confirmar, cumplir y prestar los servicios adquiridos, incluyendo reservas, emisión de tiquetes, hospedaje, organización de itinerarios, alquiler de vehículos y demás productos turísticos, directamente o a través de aliados comerciales como aerolíneas, hoteles, operadores, transportadores, entre otros, en calidad de intermediarios.
- Enviar confirmaciones, recordatorios, notificaciones, actualizaciones o modificaciones sobre los servicios contratados, así como informar sobre cambios en condiciones o novedades mediante medios autorizados como correo electrónico, llamadas telefónicas entre otros.
- Contactar al titular con el fin de recopilar, actualizar, conservar, procesar y utilizar su información personal o documentación, a través de los medios habilitados, para garantizar una comunicación efectiva y asegurar la adecuada prestación de los servicios ofrecidos.
- Transmitir o transferir información al operador aéreo seleccionado para la correcta ejecución del servicio de transporte aéreo contratado. Esta transmisión o transferencia se realizará con el único propósito de facilitar la



gestión de su reserva, el embarque y cualquier otro procedimiento relacionado con el servicio de transporte aéreo.

## **Base legal: Ejecución de la relación contractual**

### **Mercadeo y Marketing**

- Diseñar estrategias de mercadeo personalizadas, mediante el registro y análisis de información de los clientes, con el fin de mejorar la promoción de productos y servicios.
- Proveer información comercial sobre los productos y servicios de VIVO TRAVEL S.A.S., sus afiliadas y aliados estratégicos, con quienes se celebren acuerdos comerciales.
- Evaluar y segmentar clientes con base en su comportamiento de compra, preferencias y necesidades, con el propósito de optimizar las estrategias comerciales.
- Registrar y gestionar encuestas dirigidas a clientes, con el fin de evaluar la percepción sobre los productos y servicios ofrecidos por VIVO TRAVEL S.A.S.
- Recolectar y analizar información de clientes potenciales, con el objetivo de desarrollar estrategias de venta cruzada y aumentar el ticket promedio de conversión.
- Realizar campañas publicitarias dirigidas a clientes actuales, a través de diversos canales de comunicación como correo electrónico y WhatsApp entre otros.
- Organizar y clasificar a los clientes conforme a criterios comerciales, para optimizar las estrategias de mercadeo y ventas.

## **Base legal: Interés legítimo, Consentimiento del titular**

### **Análisis y Mejora del Servicio**

- Analizar tendencias de viaje y comportamiento de consumo a partir de los datos de reservas, con el fin de optimizar procesos internos y mejorar la calidad y oferta de los servicios turísticos



- Realizar estudios estadísticos y operativos para fortalecer la experiencia del cliente con el propósito de mejorar la calidad de los productos y servicios.

### **Base legal: Interés legítimo, Consentimiento del titular, Cumplimiento de una relación contractual**

#### **Gestión Financiera y Contable**

- Elaborar y ejecutar contratos, emitir facturas, administrar cobros, realizar pagos, y cumplir con obligaciones contables y financieras asociadas a los servicios contratados.
- Registrar y gestionar las transacciones comerciales, pagos y cobros asociados.
- Gestionar la información financiera relacionada con las reservas, incluyendo pagos, reembolsos, notas de abono, conciliaciones entre otros.
- Generar, almacenar y gestionar facturas, reportes y demás documentos contables, tributarios y fiscales con el propósito de cumplir con las obligaciones establecidas en las normativas vigentes y atender los requerimientos de las autoridades

### **Base legal: Obligación Legal**

#### **Atención al Cliente**

- Atender, registrar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, devoluciones y solicitudes relacionadas con los servicios adquiridos.
- Dar respuesta a requerimientos, consultas, quejas o reclamos de entidades judiciales, administrativas, migratorias, aduaneras, de seguridad, bancarias u otras autoridades competentes, nacionales o internacionales.

### **Base legal: Obligación Legal, Ejecución de la relación contractual**

#### **Cumplimiento Legal y Seguridad**

- Reportar información requerida por autoridades migratorias, fiscales y de seguridad; dar cumplimiento a obligaciones legales contenidas en los RAC y/o en la normatividad internacional, tal y como la resolución 830 de IATA



- Verificar la información en listas restrictivas (como OFAC, ONU, entre otras), como parte de las políticas de prevención del fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAFT - PTEE).
- 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.

### **Base legal: Obligación Legal, Interés legítimo**

#### **Archivo y Conservación**

- Conservar registros históricos de interacciones comerciales, transacciones, y comunicaciones con clientes, asegurando su trazabilidad y disponibilidad.

### **Base legal: Obligación Legal, Interés legítimo**

#### **Transmitir y/o transferir datos a terceros**

- Realizar la transmisión y/o transferencia de datos en el exterior, cuando sea necesario para la ejecución de los servicios contratados, bajo las condiciones permitidas por la ley.
- Transmitir o transferir datos personales a terceros, dentro o fuera del país, cuando sea necesario para prestar el servicio, cumplir obligaciones legales o ejecutar un contrato.

### **Base legal: Consentimiento del titular, Cumplimiento de una relación contractual**

#### **Realizar actividades complementarias relacionadas con el objeto social**

- Ejecutar actividades adicionales que resulten necesarias para cumplir el objeto social de VIVO TRAVEL S.A.S., siempre que estén relacionadas con las finalidades descritas anteriormente.



## **Base legal: Cumplimiento de una relación contractual**

### **Finalidades datos sensibles clientes**

- Grabar y monitorear las comunicaciones telefónicas con el fin de evaluar, supervisar y mejorar la calidad del servicio prestado. Vigilar las instalaciones con propósitos de prevención y control de riesgos que puedan afectar la seguridad de las personas, los bienes y la infraestructura, exclusivamente durante el tiempo en que el titular se encuentre presente dentro las instalaciones de VIVO TRAVEL S.A.S.
- Realizar videoconferencia solo cuando agende una cita con un asesor, con el fin de prestar servicios de asesoría. Durante estas sesiones se podrá captar y tratar la imagen, voz y demás datos personales que sean compartidos voluntariamente por el titular. En caso de grabación, se informará previamente al titular y se solicitará su consentimiento explícito. Los datos recolectados serán tratados bajo estrictas medidas de seguridad, únicamente para los fines mencionados.
- Recaudar, consultar y utilizar imágenes o copias de documentos de identificación personal tales como cédulas de ciudadanía, pasaportes, visas y licencias de conducción con el fin de gestionar reservas nacionales e internacionales, emitir tiquetes, realizar trámites migratorios, coordinar servicios turísticos contratados y cumplir con los requisitos legales o contractuales exigidos por las autoridades nacionales o extranjeras y los proveedores de servicios turísticos
  - Gestionar requerimientos especiales durante la prestación de servicios, tales como informar a proveedores sobre condiciones médicas o discapacidades que requieran una atención diferencial para el Titular
  - Soportar formalmente procesos de cancelación o modificación de servicios cuando medie una situación de salud, como la devolución de dinero por la cancelación de un tiquete aéreo a causa de una incapacidad médica certificada.



**Base legal: Consentimiento explícito del titular, Cumplimiento de una relación contractual.**

## **6.2. Usuarios o pasajeros ▼**

### **¿Cuándo se recolectan sus datos Personales?**

- Cuando los clientes, empresas aliadas, clientes corporativos nos compartan los datos personales de los titulares.
- Cuando los representantes legales de menores de edad o personas consideradas en condición de incapacidad nos compartan los datos personales de los titulares.
- Cuando los titulares proporcionan voluntariamente sus datos personales, por ejemplo, al completar formularios digitales.
- Cuando los titulares acceden, reservan o adquieren productos y servicios turísticos ofrecidos por VIVO TRAVEL S.A.S., a través de cualquiera de sus canales de atención o venta.
- Cuando los titulares comparten sus datos personales por medio de redes sociales.
- Cuando los titulares visitan la página web y se registran
- Cuando los titulares registran sus datos para agendar una cita para hablar con un asesor.
- Cuando los titulares comparten sus datos personales por medio de redes sociales.

### **Datos tratados usuarios o pasajeros**

Datos generales de Identificación de la persona: Nombres, apellidos, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, Rut, tarjeta de identidad (NUIP), Licencia de conducción, cedula de extranjería, Registro Civil. número de identificación, parentesco, genero.



Datos específicos de la identificación de la persona: Firma, nacionalidad, datos de pasajeros, otros documentos de identificación, fecha de nacimiento.

Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas: dirección, teléfono, correo electrónico.

Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas: ciudad de residencia, dirección, barrio, teléfono, correo electrónico.

Datos personales de acceso a sistemas de información: usuarios, IP, claves, perfiles, huella de dispositivo.

#### **Datos sensibles:**

Datos biométricos de la persona: Voz, video, imágenes de documentos de identificación pasaportes, cédulas, visa, licencia de conducción.

Datos relacionados con el estado de salud de la persona que incluyen resultado de pruebas: certificados médicos generales o especializados.

Datos de menores de edad

#### **Finalidades para usuarios o pasajeros**

##### Prestación y Gestión de Servicios Turísticos

- Procesar, confirmar, cumplir y prestar los servicios turísticos contratados por los clientes, entidades públicas o privadas, tales como reservas, emisión de tickets, hospedaje, organización de itinerarios, alquiler de vehículos, transporte terrestre entre otros servicios requeridos, tanto directamente como a través de aliados estratégicos (aerolíneas, hoteles, operadores turísticos, empresas de transporte, entre otros).
- Enviar confirmaciones, recordatorios, notificaciones, actualizaciones o modificaciones relacionadas con los servicios contratados, así como informar sobre cambios en condiciones, horarios o novedades logísticas, a través de los medios autorizados (correo electrónico institucional o personal, llamadas telefónicas, mensajes de texto, aplicaciones de mensajería u otros mecanismos acordados).



- Contactar al titular con el fin de recopilar, actualizar, conservar, procesar y utilizar su información personal o documentación, a través de los medios habilitados, para garantizar una comunicación efectiva y asegurar la adecuada prestación de los servicios contratados
- Transmitir o transferir la información estrictamente necesaria a los proveedores involucrados (como aerolíneas, hoteles u operadores turísticos) para la correcta ejecución de los servicios contratados por la entidad. Esta transmisión o transferencia se realiza exclusivamente con el propósito de gestionar las reservas, facilitar procesos de registro, embarque, alojamiento y demás procedimientos requeridos por el servicio prestado.

### **Base legal: Ejecución de la relación contractual**

#### **Análisis y Mejora del Servicio**

- Analizar tendencias de viaje y comportamiento de consumo a partir de los datos de reservas, con el fin de optimizar procesos internos y mejorar la calidad y oferta de los servicios turísticos.
- Realizar estudios estadísticos y operativos para fortalecer la experiencia del usuario con el propósito de mejorar la calidad de los productos y servicios.

### **Base legal: Interés legítimo, Consentimiento del titular, Cumplimiento de una relación contractual**

#### **Atención al Usuario y Seguimiento**

- Atender, registrar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, devoluciones y solicitudes relacionadas con los servicios adquiridos.
- Dar respuesta a requerimientos, consultas, quejas o reclamos de entidades judiciales, administrativas, migratorias, aduaneras, de seguridad, bancarias u otras autoridades competentes, nacionales o internacionales.



**Base legal: Obligación Legal, Ejecución de la relación contractual**

### **Cumplimiento Legal y Seguridad**

- Reportar información requerida por autoridades migratorias, fiscales y de seguridad; dar cumplimiento a obligaciones legales contenidas en los RAC y/o en la normatividad internacional, tal y como la resolución 830 de IATA
- Verificar la información en listas restrictivas (como OFAC, ONU, entre otras), como parte de las políticas de prevención del fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAFT - PTEE).

**Base legal: Obligación Legal, Interés legítimo**

### **Archivo y Conservación**

- Conservar registros históricos de interacciones comerciales, transacciones, y comunicaciones con clientes, asegurando su trazabilidad y disponibilidad.

**Base legal: Obligación Legal, Interés legítimo**

### **Transmitir y/o transferir datos a terceros**

- Transmitir o transferir datos personales a terceros, dentro o fuera del país, cuando sea necesario para prestar el servicio, cumplir obligaciones legales o ejecutar un contrato.

**Base legal: Consentimiento del titular, Cumplimiento de una relación contractual**

**Realizar actividades complementarias relacionadas con el objeto social**



- Ejecutar actividades adicionales que resulten necesarias para cumplir el objeto social de VIVO TRAVEL S.A.S., siempre que estén relacionadas con las finalidades descritas anteriormente.

## **Base legal: Cumplimiento de una relación contractual**

### **Finalidades datos sensibles usuarios y pasajeros**

- Grabar y monitorear las comunicaciones telefónicas con el fin de evaluar, supervisar y mejorar la calidad del servicio prestado
- Vigilar las instalaciones con propósitos de prevención y control de riesgos que puedan afectar la seguridad de las personas, los bienes y la infraestructura, exclusivamente durante el tiempo en que el titular se encuentre presente dentro las instalaciones de VIVO TRAVEL SAS.
- Realizar videoconferencia solo cuando agende una cita con un asesor, con el fin de prestar servicios de asesoría. Durante estas sesiones se podrá captar y tratar la imagen, voz y demás datos personales que sean compartidos voluntariamente por el titular. En caso de grabación, se informará previamente al titular y se solicitará su consentimiento explícito. Los datos recolectados serán tratados bajo estrictas medidas de seguridad, únicamente para los fines mencionados.
  - Recaudar, consultar y utilizar imágenes o copias de documentos de identificación personal tales como cédulas de ciudadanía, pasaportes, visas y licencias de conducción con el fin de gestionar reservas nacionales e internacionales, emitir tiquetes, realizar trámites migratorios, coordinar servicios turísticos contratados y cumplir con los requisitos legales o contractuales exigidos por las autoridades nacionales o extranjeras y los proveedores de servicios turísticos.
  - Gestionar requerimientos especiales durante la prestación de servicios, tales como informar a proveedores sobre condiciones médicas o discapacidades que requieran una atención diferencial para el Titular.



- Soportar formalmente procesos de cancelación o modificación de servicios cuando medie una situación de salud, como la devolución de dinero por la cancelación de un tiquete aéreo a causa de una incapacidad médica certificada.

#### **Datos de menores de edad:**

- En todos los casos en los que se trate información personal de menores de edad, VIVO TRAVEL S.A.S. solicitará la autorización expresa de los padres, representantes legales o quienes tengan la patria potestad, conforme a lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.
- Gestionar, confirmar, cumplir y suministrar los servicios o productos adquiridos, ya sea directamente por VIVO TRAVEL S.A.S. o con el apoyo de terceros que colaboren en su prestación.
- Realizar reservas, así como gestionar solicitudes de cambios, cancelaciones o ajustes en el itinerario del servicio contratado.

**Base legal: Consentimiento explícito del titular, Cumplimiento de una relación contractual**

#### **6.3. Proveedores ▼**

##### **¿Cuándo se recolectan sus datos Personales?**

- Cuando los proveedores proporcionan voluntariamente sus datos personales, por ejemplo, al diligenciar formularios de vinculación, encuestas de cumplimiento, registros en sistemas internos o plataformas habilitadas para la gestión de proveedores.
- Cuando se recibe documentación o información personal durante procesos de selección, evaluación, contratación y ejecución de acuerdos comerciales, tales como hojas de vida, certificados, referencias, RUT, documentos de identidad, entre otros.



- Cuando se establecen relaciones contractuales, y se requiere recolectar y almacenar datos personales para la gestión de órdenes de compra, pagos, cumplimiento de obligaciones tributarias, legales o contractuales.
- Cuando aliados, subcontratistas o terceros autorizados comparten datos personales de sus representantes, empleados o colaboradores en el marco de una relación de prestación de servicios conjunta con VIVO TRAVEL S.A.S.
- Cuando proveedores utilizan los canales digitales, físicos o telefónicos de VIVO TRAVEL S.A.S. para registrar, actualizar o gestionar su información, o como parte del cumplimiento de procesos administrativos, logísticos o financieros.

### **Datos tratados usuarios o pasajeros**

Datos Generales de Identificación de la persona: Nombres, apellido, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, Rut, cedula de extranjería, número de identificación, fecha y lugar de expedición, genero.

Datos específicos de la identificación de la persona: Firma, nacionalidad, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, edad

Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas: dirección, teléfono, correo electrónico

Datos patrimoniales de la persona: bienes muebles e inmuebles, ingresos, egresos, inversiones.

Datos relacionados con la actividad económica de la persona: Comerciante, inversionista, rentista.

### **Datos de carácter económico de las personas:**

- Datos financieros como número de cuenta ahorros, nombre entidad financiera



- Información de activos, historial de pagos con otros proveedores.

**Aportes al sistema integral de seguridad social:** planilla de pago de seguridad social

### **Datos sensibles**

Datos biométricos de la persona: Imágenes de documentos de identificación pasaportes, cédulas.

### **Fuentes de recolección**

La información que se obtiene de terceros autorizados (como representantes legales, personal administrativo, técnico u operativo entre otros), los cuales son suministrados por el proveedor con el fin de gestionar la relación comercial. mediante el instrumento de recolección utilizados por VIVO TRAVEL S.A.S. son las siguientes:

Correo electrónico de la organización, formularios, acuerdos y Contratos.

### **Finalidades para proveedores**

Selección y vinculación de proveedores

- Gestionar la selección, contacto y contratación de proveedores, contratistas o aliados estratégicos necesarios para el desarrollo de las actividades de la Organización

**Base legal:** Cumplimiento de una relación precontractual o contractual

### **Ejecución y gestión contractual**



- Administrar y ejecutar los contratos y convenios suscritos, así como ejercer los derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de las relaciones contractuales o comerciales establecidas o en proceso de establecer, incluyendo las de carácter contable, legal, tributario y regulatorio.

**Base legal:**Cumplimiento de una relación contractual

### **Seguimiento a compromisos contractuales**

- Monitorear y garantizar el cumplimiento adecuado de los compromisos adquiridos en contratos y convenios celebrados con proveedores, contratistas o aliados.

**Base legal:**Cumplimiento de una relación contractual

### **Cumplimiento normativo y de políticas internas**

Verificar el cumplimiento de nuestras políticas internas y de las normativas aplicables durante los procesos de selección, vinculación, evaluación de desempeño y a lo largo de toda la vigencia de la relación contractual.

**Base legal:**Cumplimiento de una relación contractual

### **Consulta y tratamiento de información financiera y crediticia**

Consultar, recolectar, almacenar, procesar, actualizar, intercambiar, reportar y conservar la información relacionada con el comportamiento comercial, financiero y



credificio de los titulares, ante operadores de información legalmente habilitados, incluso si se encuentran fuera del territorio nacional.

**Base legal:** Interés legítimo

### **Participación en actividades institucionales**

Suscribir alianzas estratégicas con terceros para el desarrollo de actividades de promoción, mercadeo, eventos y programas institucionales, cuando el proveedor o aliado haga parte de estas iniciativas.

**Base legal:** Consentimiento explícito del titular

### **Seguimiento al uso de canales de comunicación**

Hacer seguimiento y control sobre el uso y acceso de los canales de comunicación establecidos en el marco de las relaciones contractuales.

**Base legal:** Interés legítimo

### **Publicación para fines informativos o de transparencia**

Publicar, cuando sea legal y necesario, la información de contacto del proveedor, contratista o aliado en canales oficiales, con fines informativos, de transparencia o verificación por terceros autorizados.

**Base legal:** Consentimiento explícito del titular



## Acceso para fines de auditoría

Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial que desarrollamos.

**Base legal:** Cumplimiento de una obligación legal o interés legítimo

## Finalidades datos sensibles proveedores

Imágenes documentos de identificación

Capturar, almacenar y consultar imágenes de documentos de identificación personal tales como cédulas de ciudadanía o pasaportes, con el fin de verificar la identidad del proveedor, validar su idoneidad jurídica y contractual, y dar cumplimiento a los requisitos legales, contables y de seguridad establecidos por VIVO TRAVEL S.A.S. para la formalización de relaciones comerciales.

**Base legal:** Cumplimiento de una relación contractual

## 6.4. Trabajadores ▼

### ¿Cuándo se recolectan sus datos Personales?

- Cuando los empleados proporcionan voluntariamente sus datos personales, ya sea al diligenciar formularios de hoja de vida, entregar documentos físicos o digitales, participar en procesos de selección o durante la ejecución de la relación laboral.



- Cuando los empleados utilizan los canales corporativos de comunicación o gestión administrativa, como sistemas internos de recursos humanos, correo institucional, aplicaciones para gestión de nómina, bienestar, seguridad social, entre otros..
- Cuando VIVO TRAVEL S.A.S. recopila información derivada del cumplimiento de obligaciones legales y contractuales, tales como reportes a entidades del sistema de seguridad social, administradoras de riesgos laborales (ARL), fondos de pensiones, cajas de compensación, entidades financieras, autoridades laborales o fiscales.
- Cuando VIVO TRAVEL S.A.S. obtiene referencias personales, laborales o resultados de evaluaciones psicotécnicas o médicas, como parte del proceso de selección, ingreso, permanencia o retiro del empleado, siempre dentro del marco legal aplicable.
- Cuando se recolecta información relacionada con el bienestar, salud, desempeño o desarrollo profesional del empleado, en el marco de programas institucionales de talento humano, bienestar laboral, salud ocupacional o seguridad y salud en el trabajo.

### **Datos tratados trabajadores**

**Datos Generales de Identificación de la persona:** Nombres, apellido, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, Rut, tarjeta de identidad (NUIP), Licencia de conducción, cedula de extranjería, Registro Civil. número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, genero, parentesco.

**Datos específicos de la identificación de la persona:** Firma, nacionalidad, datos de familiares, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, edad.



**Datos relacionados con el estado de salud de la persona que incluyen resultado de pruebas:** De laboratorio, estudios, diagnósticos, médicos, generales o especializados, psicológicos o psiquiátricos, pruebas psicotécnicas, medicamentos, y/o tratamientos médicos o terapéuticos de cualquier tipo.

**Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas:** ciudad de residencia, dirección, barrio, teléfono, correo electrónico.

**Datos relacionados con la historia laboral de la persona:** Experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención.

**Datos relacionados con el nivel educativo:** Capacitación y/o historial académico de la persona

**Datos generales relacionados con afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social:** EPS, IPS, ARL, fechas ingreso/retiro EPS, AFP, Cajas de Compensación

**Datos de carácter económico de las personas:** Datos financieros como número de cuenta ahorros, nombre entidad financiera, salario

**Datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios de las personas**

**Datos personales de acceso a sistemas de información:** usuarios, IP, claves, perfiles.

### **Datos sensibles**

Datos sobre personas en situación de discapacidad

Datos biométricos de la persona: Geometría corporal, fotografía, videos, formula dactiloscópica, voz.



Datos relacionados con la pertenencia: Sindicatos

Datos sobre gustos e intereses particulares: Deportivos, ocio, gastronómicos, turismo, moda.

Datos de menores de edad

### **Fuentes de recolección**

Los datos pueden ser suministrados directamente por el titular, mediante los diferentes mecanismos de recolección dispuestos por VIVO TRAVEL S.A.S. que se mencionan a continuación:

Correo electrónico de la organización, entrevistas, Formularios físicos o digitales, contrato laboral, encuestas internas físicas o digitales, hojas de vida físicas o a través de plataformas de empleo, formularios de afiliación a seguridad social

### **Finalidades trabajadores**

- Dar cumplimiento de las obligaciones contraídas en los contratos laborales con los trabajadores titulares de la información, con relación a pago de salarios, prestaciones sociales, y demás consagradas en el contrato de trabajo y normatividad laboral vigente.

Base legal: Relación laboral, cumplimiento normativo y consentimiento expreso en caso de datos sensibles.

- Informar a cada trabajador las novedades que se presenten en desarrollo del contrato de trabajo y hasta después de su finalización.

Base legal: Relación laboral, Cumplimiento normativo

- Realizar estudios sobre hábitos de cada trabajador para el desarrollo de programas o sistemas de gestión.

Base legal: Relación laboral, Interés legítimo



- Realizar los descuentos de nómina autorizados por cada trabajador.

Base legal: Relación laboral, Cumplimiento normativo

- Gestionar sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones e investigaciones.

Base legal: Relación laboral, Cumplimiento normativo

- Mercadeo y venta de productos y servicios del Grupo.

Base legal: Consentimiento del titular

- El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial de productos y servicios ofrecidos por asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.

Base legal: Consentimiento del titular

- Realizar la transmisión o transferencia de datos a otras empresas, alianzas comerciales o terceros con el fin de cumplir las obligaciones legales y contractuales. La transmisión o transferencia podrá efectuarse incluso a terceros países, cuando sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones de la empresa garantizando que la exportación de datos se realice con las medidas de seguridad adecuadas.

Base legal: Relación laboral, Cumplimiento normativo/ Interés legítimo



- Encuestas, que los trabajadores no tienen obligación de contestar.

Base legal: Interés legítimo, Consentimiento del titular

- Trasladar bien a título de transmisión o de transferencia, la información recibida a todas las entidades judiciales o administrativas cuando ello sea necesario para el cumplimiento de los deberes como empleador para cumplir las obligaciones propias de orden laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos.

Base legal: Cumplimiento normativo

- Trasladar la información personal del trabajador a los terceros que legítimamente tengan la facultad de acceder a dicha información, lo cual incluye, pero no se restringe VIVO TRAVEL SAS.

Base legal: Relación laboral, Cumplimiento normativo, interés legítimo

- Uso de imágenes y videos dentro del desarrollo de actividades de recreación y bienestar de VIVO TRAVEL SAS.
- La grabación por cámaras ubicadas en las oficinas y cámaras de video vigilancia instaladas en la empresa bajo las siguientes finalidades legítimas:
  - 1) Seguridad y prevención de delitos: Las cámaras de videovigilancia se pueden utilizar para garantizar la seguridad de los trabajadores, visitantes y clientes en las instalaciones de la organización. Esto incluye la prevención de robos, hurtos, vandalismos u otros delitos que puedan afectar la integridad de las personas o los bienes de la empresa.
  - 2) Control de acceso y seguridad: El monitoreo de los trabajadores a través de cámaras de videovigilancia ayuda a garantizar el cumplimiento de los protocolos de seguridad, así como el control de acceso a áreas restringidas



o sensibles por los documentos y demás objetos tanto personales como de la empresa que se encuentran dentro de las instalaciones.

3) Verificación del servicio al cliente: Las cámaras se pueden utilizar para monitorear la interacción entre el personal de la organización y los clientes con el fin de verificar la calidad del servicio que se presta. Esto puede incluir la evaluación de la atención al cliente a través del programa “cliente oculto”, la resolución de quejas o reclamaciones, y el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos por la organización.

Base legal: Interés legítimo, Cumplimiento administrativo y normativo (prevención de delitos y seguridad)

- Efectuar 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, de acuerdo con nuestras políticas de prevención y gestión de riesgos - SAGRILAFT y PTEE.

Base legal: Interés legítimo, Cumplimiento normativo

- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de VIVO TRAVEL SAS y sus obligaciones laborales adquiridas en virtud de la celebración del contrato de trabajo o por ministerio de la ley.

Base legal: Relación laboral, Cumplimiento normativo

### **Finalidades datos sensibles trabajadores**

Validar la identidad del colaborador, cumplir con obligaciones legales y contractuales, y respaldar los procesos administrativos, laborales y de seguridad de VIVO TRAVEL S.A.S.



### **Datos sobre personas en situación de discapacidad**

Cumplir con las disposiciones legales vigentes en materia laboral, adoptar ajustes razonables, garantizar la inclusión, y aplicar medidas adecuadas de seguridad y salud en el trabajo en beneficio del colaborador.

### **Datos biométricos**

Registrar, almacenar y procesar datos biométricos como fotografías, videos, huellas dactilares o grabaciones de voz, para fines de identificación, control de acceso físico y lógico, seguridad interna, así como para documentar actividades institucionales y las relacionadas con su labor dentro VIVO TRAVEL S.A.S. mediante canales oficiales. Asimismo, podrán recolectarse datos de geometría corporal con el fin de realizar la toma de tallas necesarias para el suministro de dotaciones, tales como uniformes u otros elementos requeridos para el desarrollo de las funciones laborales.

### **Pertenencia a sindicatos u organizaciones similares**

Conocer y conservar información relativa a la afiliación sindical del empleado, cuando sea voluntariamente suministrada, con el fin de dar cumplimiento a derechos laborales.

### **Gustos e intereses personales**

Diseñar e implementar programas de bienestar, actividades de integración, incentivos, campañas internas o beneficios personalizados orientados a fortalecer el clima organizacional.



## **Datos de menores de edad**

Tratar datos personales y sensibles de menores de edad relacionados con hijos, dependientes o beneficiarios de empleados, exclusivamente para gestionar beneficios laborales, afiliación a programas de bienestar familiar, salud o educación, y dar cumplimiento a las normativas legales y políticas de recursos humanos.

## **Datos de menores de edad**

Tratar datos personales y sensibles de menores de edad relacionados con hijos, dependientes o beneficiarios de empleados, exclusivamente para gestionar beneficios laborales, afiliación a programas de bienestar familiar, salud o educación, y dar cumplimiento a las normativas legales y políticas de recursos humanos.

**Base legal:** Interés legítimo, Cumplimiento normativo, Consentimiento del titular

## **6.5. Candidatos ▼**

### **¿Cuándo se recolectan sus datos Personales?**

- Al postularse o aplicar a una vacante cuando el candidato envía su hoja de vida, formulario de aplicación o cualquier documentación requerida para participar en el proceso de selección.
- Durante las entrevistas y evaluaciones cuando el candidato suministra información adicional solicitada para evaluar su perfil, experiencia, formación, referencias laborales o cualquier otro dato relevante.
- Al realizar verificaciones y validaciones de datos para validar antecedentes, referencias, certificaciones o cualquier información necesaria para la toma de decisión.
- En la etapa de contratación: Cuando se solicitan documentos e información personal necesaria para formalizar el contrato laboral, afiliaciones, y demás trámites relacionados con la vinculación.

## **Datos tratados candidatos**



**Datos Generales de Identificación de la persona:** Nombres, apellido, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, Rut, tarjeta de identidad (NUIP), Licencia de conducción, cedula de extranjería, Registro Civil. número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, genero, parentesco.

**Datos específicos de la identificación de la persona:** Firma, nacionalidad, datos de familiares, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, edad.

Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas: ciudad de residencia, dirección, barrio, teléfono, correo electrónico.

**Datos específicos de la identificación de la persona:** Firma, nacionalidad, datos de familiares, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento, edad.

**Datos relacionados con el estado de salud de la persona que incluyen resultado de pruebas:** De laboratorio, estudios, diagnósticos, médicos, generales o especializados, psicológicos o psiquiátricos, pruebas psicotécnicas, medicamentos, y/o tratamientos médicos o terapéuticos de cualquier tipo.

**Datos relacionados con la historia laboral de la persona:** Experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención.

**Datos generales relacionados con afiliación y aportes al sistema integral de seguridad social:** EPS, ARL

**Datos relacionados con el nivel educativo:** Capacitación y/o historial académico de la persona

**Datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios de las personas**

**Datos sensibles**

Datos sobre personas en situación de discapacidad

Datos biométricos de la persona: Fotografía, videos

Datos sobre gustos e intereses particulares: Deportivos, ocio, gastronómicos, turismo, moda.

Datos de menores de edad

**Fuentes de recolección**



Los datos pueden ser suministrados directamente por el titular, mediante los diferentes mecanismos de recolección dispuestos por VIVO TRAVEL S.A.S. que se mencionan a continuación:

Correo electrónico de la organización, Entrevistas, Formularios físicos o digitales, Encuestas internas físicas o digitales, Hojas de vida físicas o a través de plataformas de empleo y redes sociales como LinkedIn o similares.

### **Finalidades candidatos**

- Gestionar y desarrollar los procesos de reclutamiento, evaluación y selección de personal, necesarios para cubrir vacantes dentro de VIVO TRAVEL S.A.S.

### **Base legal:** Interés legítimo

- Realizar análisis de seguridad y validación de antecedentes, con el fin de proteger los intereses de la agencia y sus clientes.

### **Base legal:** Interés legítimo, Cumplimiento administrativo (prevención y seguridad)

- Establecer una comunicación clara y oportuna con el aspirante, relacionada con el avance, resultados o requerimientos del proceso de selección.

### **Base legal:** Interés legítimo

- Revisar y valorar la formación académica, trayectoria laboral y experiencia profesional del candidato, en relación con el perfil del cargo solicitado.

### **Base legal:** Interés legítimo

- Corroborar la autenticidad y veracidad de la información suministrada por el aspirante en su hoja de vida, entrevistas o documentos entregados.

### **Base legal:** Interés legítimo

- Garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos internos de selección de talento humano

**Base legal:** Interés legítimo, Cumplimiento administrativo y normativo (prevención de delitos y seguridad)

### **Finalidades datos sensibles candidatos**

### **Datos sobre personas en situación de discapacidad**



Evaluar la posibilidad de realizar ajustes razonables durante el proceso de selección y garantizar condiciones de igualdad y no discriminación conforme a la normatividad vigente.

### **Datos biométricos**

Capturar y utilizar imágenes fotografías y videos del aspirante exclusivamente para fines de registro interno del proceso de selección, control de ingreso a instalaciones físicas durante entrevistas o pruebas presenciales, y como soporte documental de las actividades relacionadas con la vinculación.

### **Datos sobre gustos e intereses**

Tratar información sobre intereses personales o preferencias del aspirante, cuando esta sea suministrada en el marco de pruebas psicotécnicas, entrevistas o formularios, con el propósito de conocer aspectos del perfil del candidato

## **6.6. Visitantes ▼**

### **¿Cuándo se recolectan sus datos Personales?**

Cuando usted visita nuestras oficinas o sucursales, ya sea por motivos personales, comerciales, laborales, contractuales o institucionales, y sin importar la duración o frecuencia de la visita, es posible que debamos recolectar y registrar algunos de sus Datos Personales.

### **Datos tratados visitantes**

Datos Generales de Identificación de la persona: Nombres, apellido, tipo de identificación como son cedula ciudadanía, pasaporte, cedula de extranjería.

Datos específicos de la identificación de la persona: Firma, otros documentos de identificación como carné que lo acrediten como contratista.

Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas: número de teléfono.

### **Datos sensibles**

Datos biométricos de la persona: Video



### **Fuentes de recolección**

Los datos pueden ser suministrados directamente por el titular, mediante los diferentes mecanismos de recolección dispuestos por VIVO TRAVEL S.A.S. que se mencionan a continuación:

Planillas, Cámaras de videovigilancia

### **Finalidades visitantes**

- Controlar y registrar el ingreso y salida de personas a las instalaciones.

**Base legal:** Interés legítimo

### **Finalidades datos sensibles visitantes**

Datos biométricos

- Salvaguardar la integridad de las personas y proteger los bienes materiales de la Entidad.
- Supervisar y controlar las condiciones de seguridad dentro de las instalaciones de la Entidad, con el fin de prevenir situaciones de riesgo.
- Realizar investigaciones internas en caso de presentarse incidentes o eventos que puedan afectar la seguridad de personas, bienes o procesos.
- Disponer de elementos probatorios que respalden la atención de reclamaciones formuladas por los titulares respecto a hechos ocurridos en las instalaciones de la Entidad.
- Responder de manera oportuna a requerimientos emitidos por autoridades administrativas y/o judiciales, en - marco de sus funciones legales.
- Facilitar el acceso a la información a terceros autorizados, cuando sea necesario para garantizar el cumplimiento adecuado de las finalidades aquí descritas (por ejemplo, empresas de vigilancia o monitoreo).
- Detectar, analizar y gestionar riesgos o incidentes que puedan comprometer la seguridad de las personas o el desarrollo normal de las actividades en las instalaciones.



**Base legal:** Interés legítimo, Consentimiento del titular

## **7. Autorización para la recolección y tratamiento de la información personal ▼**

Modo de obtención de la Autorización

- VIVO TRAVEL S.A.S. informará al titular sobre las finalidades del tratamiento de sus datos personales y obtendrá su consentimiento previo, expreso e informado.
- VIVO TRAVEL S.A.S. obtendrá la autorización del titular de manera previa al inicio del tratamiento de sus datos personales, y en todo caso, como máximo en el momento de su recolección inicial. Dicha autorización podrá otorgarse por escrito, verbalmente, mediante conductas inequívocas o a través de cualquier medio que garantice su conservación y posibilidad de consulta posterior. Esta exigencia se exceptúa únicamente en los casos previstos por la ley, en los que no se requiere dicha autorización para el tratamiento
- Cuando los datos personales sean suministrados por VIVO TRAVE SAS, un aliado, proveedor o contratista VIVO TRAVEL S.A.S. verificará que el tercero cuente con la autorización del titular que le permita compartir la información con VIVO TRAVEL S.A.S., o que dicha transferencia se encuentre amparada en una base legal que lo faculte para ello.

## **8. Derechos de los titulares ▼**

### **8.1. Derechos que le asiste como titular del dato. ▼**

VIVO TRAVEL S.A.S., reconoce y garantiza el derecho que tienen todas las personas a ejercer control sobre el tratamiento de sus datos personales. En este sentido, el titular podrá ejercer en cualquier momento, de manera gratuita y a través de los canales dispuestos para ello, los siguientes derechos:

- a. Solicitar la actualización de su información personal cuando esta resulte incompleta, esactualizada, inexacta o fragmentada.



b. Solicitar la rectificación o corrección de sus datos cuando detecte errores, inconsistencias o datos que puedan inducir a interpretaciones equivocadas.

c. Solicitar la supresión de sus datos personales de nuestras bases de datos cuando considere que no se requiere el tratamiento para las finalidades autorizadas, o cuando haya finalizado la relación que dio origen a dicho tratamiento. Esta solicitud será atendida en la medida en que no exista una obligación legal o contractual que justifique su conservación.

d. Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos, salvo que ello implique el incumplimiento de obligaciones legales o contractuales por parte de VIVO TRAVEL S.A.S.

e. Consultar de manera clara y gratuita los datos personales que reposan en nuestras bases de datos, así como el uso que se les ha dado.

f. Presentar reclamos cuando considere que la información está siendo tratada de forma inadecuada o contraria a lo dispuesto en esta política.

VIVO TRAVEL S.A.S. garantiza que todos los derechos aquí descritos serán atendidos de forma oportuna, transparente y sin restricciones indebidas, de conformidad con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, seguridad, acceso y circulación restringida.

## **8.2. Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos ▼**

### **Consultas**

El titular de los datos personales podrá ejercer su derecho a conocer la información que sobre él se encuentra registrada en las bases de datos administradas por VIVO TRAVEL S.A.S. Para ello, podrá presentar una solicitud formal de consulta, la cual será atendida en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.



El titular de los datos personales podrá ejercer su derecho a conocer la información que sobre él se encuentra registrada en las bases de datos administradas por VIVO TRAVEL S.A.S. Para ello, podrá presentar una solicitud formal de consulta, la cual será atendida en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción.

## **Reclamos**

Cuando un titular considere que la información contenida en una base de datos debe ser corregida, actualizada, suprimida o que está siendo tratada de forma indebida, podrá presentar un reclamo ante VIVO TRAVEL S.A.S., el cual será gestionado bajo el siguiente procedimiento:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a VIVO TRAVEL S.A.S. con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, VIVO TRAVEL S.A.S. requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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 una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado y se señalará 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.
- En todo caso, el titular o el causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante VIVO TRAVEL S.A.S.



- El área responsable para efectuar la recepción y trámite de las reclamaciones es la Gerencia de Seguridad de la Datos
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

### **Documentos e información que debe allegarse junto con la Consulta y/o Reclamo**

La solicitud deberá estar acompañada de los siguientes documentos, según corresponda:

**a. Titular de la información:** Copia del documento de identidad vigente

**b. Causahabiente:** Copia del documento de identidad, documento que acredite la calidad en la que actúa, registro civil o acta de defunción del titular y número de identificación de este.

**c. Representante legal o apoderado:** Copia del documento de identidad, poder o documento que acredite la representación, junto con el número de identificación del titular de la información.

### **8.3. Información que debe acreditar el titular del dato ▼**

Para efectos de consulta y reclamos, la solicitud debe contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombre completo del titular.
- b. Tipo y número de identificación.
- c. Descripción clara del derecho que desea ejercer.
- d. Medio de contacto para recibir respuesta.



#### **8.4. Canales habilitados para el ejercicio de los Derechos de Habeas Data ▼**

Para ejercer estos derechos, puede contactarse con: VIVO TRAVEL S.A.S. en los siguientes canales:

Correo Electrónico: [paula.salazar@vivotravel.com.co](mailto:paula.salazar@vivotravel.com.co)

Dirección: Calle 33 N 42 B 06 Local 1275

Teléfono: 3183551867

Página web: [www.vivotravel.com.co](http://www.vivotravel.com.co)

#### **8.5. Responsable de protección de datos ▼**

VIVO TRAVEL S.A.S. a designado al Departamento de Seguridad Datos como el área encargada de la atención de Consultas, Reclamos y/o solicitudes relacionadas con la protección de datos personales. Para cualquier inquietud, solicitud o ejercicio de derechos, los titulares pueden contactar al correo electrónico [paula.salazar@vivotravel.com.co](mailto:paula.salazar@vivotravel.com.co)

#### **9. Deberes de VIVO TRAVEL S.A.S. ▼**

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización
  - Otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud
- de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración,
- pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.



- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la
- presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar 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 titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio

#### **10. Transferencia y transmisión de datos ▼**

VIVO TRAVEL S.A.S. podrá compartir información con aliados, proveedores de servicios tecnológicos, agencias de publicidad, entidades gubernamentales u otras personas, siempre que medie el cumplimiento de la legislación vigente y se garantice la protección de los datos compartidos.

Transmitir o transferir la información necesaria a VIVO TRAVEL SAS , operadores aliados, aerolíneas, hoteles, empresas de transporte, aseguradoras, operadores turísticos u otros terceros involucrados en la prestación de los servicios contratados y obligaciones adquiridas, con el único propósito de facilitar la correcta ejecución del encargo encomendado por el Responsable incluyendo la gestión de reservas, la compra de servicios complementarios (como equipaje adicional o selección de asientos) y demás actividades relacionadas, así como tramitar encargos, solicitudes, reclamos o cualquier tipo de petición o consulta realizada por el titular a través de cualquiera de los canales de contacto disponibles.

La transmisión y transferencia podrá efectuarse incluso a terceros países que pueden tener un nivel de protección diferente respecto del colombiano, cuando sea necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones.

VIVO TRAVEL S.A.S. podrá transmitir datos personales a encargados, en Colombia o en el exterior, para cumplir las finalidades establecidas en la Política de Tratamiento. Esto incluye el uso de plataformas y servicios de nubes de almacenamiento, garantizando siempre medidas contractuales, técnicas y organizacionales que protejan la información conforme a la ley.



Transferencias: La transferencia de sus datos con terceros proveedores ubicados dentro y fuera del territorio nacional, se realizará con el único fin de dar trámite al servicio turístico que usted ha contratado, y se procederá según su autorización a dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases de datos, o en repositorios electrónicos con que cuenta VIVO TRAVEL SAS. El tratamiento podrá realizarlo VIVO TRAVEL SAS directamente o por intermedio de sus contratistas, consultores, asesores, para que lleven a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, clasificación, transferencia y transmisión (el “Tratamiento”) sobre la totalidad o parte de sus datos personales.

#### **11. Medidas de seguridad ▼**

VIVO TRAVEL S.A.S. implementa medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdidas o usos indebidos. Se aplican prácticas de seguridad reconocidas en la industria, como el uso de cifrado, protocolos seguros, controles de acceso, respaldos periódicos y desarrollo seguro de software.

La organización cuenta con políticas y procedimientos destinados a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, sin importar su formato, medio de transmisión o ubicación. Todo tercero que tenga acceso a datos personales debe suscribir acuerdos de confidencialidad que definan sus obligaciones respecto al manejo responsable de dicha información. Además, se llevan a cabo programas permanentes de capacitación dirigidos al personal autorizado, con el fin de fortalecer sus competencias en materia de protección de datos y fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad y el cumplimiento normativo.

#### **12. Uso de cookies y tecnologías similares ▼**

VIVO TRAVEL SAS utiliza tecnologías como cookies y device fingerprinting para mejorar la experiencia de navegación de los usuarios, ofrecer un servicio más eficiente, personalizar la interacción y reconocer la visita en accesos posteriores.

- Las cookies son archivos de texto que almacenan preferencias o historial de navegación.
- Pueden usarse para fines estadísticos, seguridad, autenticación y publicidad de terceros.



- No recogen datos personales directamente, salvo que el usuario se registre con su perfil.
- El usuario puede desactivar las cookies en cualquier momento; sin embargo, algunos servicios podrían requerir autenticación manual en cada visita.

### **13. Vigencia y actualización de la política ▼**

Esta política entra en vigor a partir de su publicación y será revisada anualmente o cuando ocurran cambios significativos en la legislación o en los procesos de la empresa. Las modificaciones serán comunicadas oportunamente en nuestra página web y se actualizará en nuestro sitio web

Fecha de entrada en vigor: 19 de marzo de 2026

Las bases de datos tendrán vigencia indefinida, de conformidad con las finalidades y usos de la información.

VIVO TRAVEL S.A.S. reafirma su compromiso con el cumplimiento de la legislación colombiana y la protección de la privacidad de los titulares de datos personales. Las bases de datos administradas por VIVO TRAVEL S.A.S., han sido registradas ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), conforme a lo establecido por la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **14. Notificación de cambios en la política ▼**

Cualquier cambio sustancial en la presente política será comunicado a los titulares a través del sitio web [www.vivotravel.com.co](http://www.vivotravel.com.co) mediante notificación electrónica o por los canales habituales de contacto. Estas modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación.

### **Suscríbese a nuestro**

Nombre Completo

Correo electrónico

Me gustaría recibir boletines y ofertas especiales por correo electrónico.

Autorizo el tratamiento de mis datos personales de conformidad con la política de datos y privacidad.

Suscribirse



Únase a nuestra comunidad

**Servicio al cliente**

- Peticiones y reclamos
- Solicite su cotización aquí