

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia, supresión y protección de la información personal que sea suministrada a IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, por parte de candidatos, colaboradores, clientes, distribuidores, proveedores, aliados y demás personas naturales, a través de los distintos canales físicos, digitales y/o electrónicos dispuestos por la organización para la recepción de datos personales en desarrollo de sus actividades.

En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las normas que los modifiquen o complementen, HOTURIS LTDA adopta esta política con el propósito de informar al titular de los datos personales sobre las finalidades del tratamiento, los derechos que le asisten, el procedimiento para ejercerlos, así como los deberes de la compañía como responsable del tratamiento de la información contenida en sus bases de datos.

CONSIDERACIONES:

- Que IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, en adelante HOTURIS LTDA, es una sociedad legalmente constituida por escritura pública número 1091 del 30 de marzo de 1989 de la Notaría Tercera del Círculo de Cartagena, inscrita en la Cámara de Comercio de Cartagena el 3 de abril de 1989 bajo el número 16899 del Libro IX, con domicilio en Cali, Valle del Cauca, matrícula mercantil 237151-3 y NIT 800063454-2. La sociedad desarrolla actividades en el sector turístico, especialmente la comercialización de planes, paquetes turísticos, tiquetes, excursiones, hospedajes y demás servicios relacionados, tanto a personas naturales como jurídicas, a través de sus líneas de negocio HOTURIS VIAJES y HOTURIS MAYORISTA, dentro del territorio colombiano e internacionalmente.
- Que hace parte de la política corporativa de HOTURIS LTDA orientar el desarrollo de su actividad comercial en armonía con los principios consagrados en la Constitución Política de Colombia, especialmente en su artículo 15, que garantiza el derecho fundamental al habeas data, la intimidad personal y familiar, y el buen nombre, así como el artículo 20, que protege la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial.
- Que la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto Único 1074 de 2015 y demás normas concordantes expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, constituyen el marco legal vigente en materia de protección de datos personales en Colombia, el cual debe ser aplicado por todas las organizaciones públicas y privadas que recolecten o traten información de personas naturales.
- Que en cumplimiento de su deber legal y como muestra de su compromiso con la protección de los datos personales de sus clientes, colaboradores, proveedores, aliados y demás terceros, HOTURIS LTDA adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual establece los lineamientos institucionales, técnicos, administrativos y jurídicos para garantizar la privacidad, integridad, confidencialidad, seguridad y libre ejercicio de los derechos de los titulares de la información.

- Que es deber de los colaboradores, distribuidores, proveedores, aliados estratégicos y cualquier persona natural o jurídica que tenga o llegue a tener relación contractual, comercial o civil con HOTURIS LTDA, cumplir con lo establecido en la presente política, así como con los procedimientos y protocolos internos adoptados por la Compañía para dar adecuado tratamiento a los datos personales bajo su responsabilidad o custodia.
- Que es compromiso de HOTURIS LTDA proteger los datos personales y/o sensibles de las personas naturales que interactúan con la empresa, así como gestionar de manera responsable sus bases de datos, adoptando medidas jurídicas, tecnológicas y organizativas apropiadas para su correcto manejo, conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.
- Que HOTURIS LTDA, además de actuar como responsable del Tratamiento de Datos Personales en el marco de sus relaciones directas con clientes, trabajadores, proveedores y terceros, también desempeña funciones como Encargado del Tratamiento cuando procesa datos personales por cuenta de otros responsables. En particular, en el desarrollo de su línea de negocio HOTURIS MAYORISTA, HOTURIS LTDA presta servicios a terceros denominados agencias de viajes, freelancers o aliados, quienes son los titulares de la relación comercial directa con el cliente final y, por tanto, actúan como responsables del Tratamiento. En tales casos, HOTURIS LTDA ejecuta las instrucciones legítimas del responsable, y garantiza que el tratamiento de los datos personales del cliente se ajuste a los fines autorizados por este, a lo dispuesto en la legislación colombiana y a las medidas de seguridad pactadas para proteger dicha información.

1. OBJETIVO:

Para IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, la protección de los datos personales y su adecuado tratamiento —incluyendo la recolección, uso, actualización, almacenamiento, circulación, transferencia, transmisión y supresión— constituye un aspecto fundamental dentro de su gestión institucional y comercial. En tal sentido, mediante la presente política se brinda información clara y suficiente sobre el tratamiento que realiza HOTURIS LTDA respecto de los datos personales que le son suministrados por los titulares, en virtud de la autorización otorgada por estos, y en cumplimiento de lo establecido en la legislación colombiana vigente en materia de protección de datos personales, en especial la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, y las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL:

IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, identificada con NIT 800.063.454-2 y domiciliada en la ciudad de Cali, Valle del Cauca (Colombia), tiene como actividad económica principal la prestación de servicios turísticos, incluyendo pero sin limitarse a la comercialización de tiquetes aéreos, paquetes turísticos, excursiones, reservas de alojamiento y demás servicios complementarios asociados al turismo nacional e internacional, tanto en venta directa al cliente final como a través de distribuidores y terceros aliados, esta sociedad es la responsable del tratamiento de los datos personales, privados, públicos, semiprivados y sensibles que recolecta, almacena, usa, actualiza, transmite o suprime en desarrollo de sus actividades.

3. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL:

IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, identificada con NIT 800.063.454-2 y domiciliada en la ciudad de Cali, Valle del Cauca (Colombia), también actúa como Encargado del Tratamiento de Datos Personales en los casos en que procesa información por cuenta de terceros que ostentan la calidad de responsables del Tratamiento. En particular, esto ocurre en el marco de su línea de negocio HOTURIS MAYORISTA, a través de la cual comercializa tiquetes aéreos, paquetes turísticos, excursiones y demás servicios turísticos para agencias de viajes, freelancers, aliados y terceros independientes que mantienen la relación directa con el cliente final. En estos casos, HOTURIS LTDA realiza el tratamiento de los datos personales conforme a las instrucciones legítimas y documentadas del responsable, limitando el uso de la información a las finalidades autorizadas, y adoptando las medidas de seguridad, confidencialidad y trazabilidad que exige la normatividad vigente.

4. ALCANCE:

La implementación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales y los protocolos y cláusulas que de ella se deriven serán de aplicación obligatoria en todos los procesos comerciales, administrativos y operativos de IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, por lo tanto, deberá ser cumplida de manera estricta por:

- Los representantes legales, revisores fiscales, asesores jurídicos, contables y demás personas con quienes exista una relación legal, contractual o estatutaria.
- Los colaboradores, directivos, personal interno o externo, y cualquier tercero que en virtud de su función custodie, acceda o trate datos personales y/o sensibles bajo la responsabilidad de HOTURIS LTDA.
- Los contratistas y proveedores de bienes y servicios, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que presten servicios a HOTURIS LTDA bajo cualquier modalidad contractual que implique el tratamiento de datos personales.
- Las personas naturales o jurídicas públicas o privadas a quienes HOTURIS LTDA transfiera o transmita información para la adecuada ejecución de su objeto social o la prestación de sus servicios turísticos.
- Los aliados comerciales, distribuidores y terceros autorizados que, en virtud de la relación que los vincula con HOTURIS LTDA, accedan a datos personales contenidos en sus bases de datos.
- Los clientes, usuarios, viajeros y personas naturales cuyos datos personales hayan sido incorporados en las bases de datos administradas por HOTURIS LTDA con base en una autorización válida y previa.
- En general, todas aquellas personas que por disposición legal, contractual o técnica participen en el tratamiento de datos personales bajo la responsabilidad de HOTURIS LTDA.

5. OBLIGATORIEDAD:

En concordancia con lo establecido en el punto anterior, la presente Política de Tratamiento de Datos Personales es de obligatorio y estricto cumplimiento para todos los colaboradores, contratistas, proveedores, aliados estratégicos y demás terceros que, en virtud de una relación contractual, laboral,

comercial o de cualquier otra índole, realicen tratamiento de datos personales por cuenta de IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA.

Todos los colaboradores de HOTURIS LTDA deberán acatar y respetar esta política en el desarrollo de sus funciones, así como aplicar los lineamientos y protocolos internos establecidos para garantizar la protección de los datos personales. En los casos en que no exista vínculo laboral directo, se incluirá una cláusula contractual expresa mediante la cual los terceros se obliguen al cumplimiento integral de esta política.

El incumplimiento de esta política podrá dar lugar a la imposición de sanciones de carácter laboral o contractual, según corresponda, sin perjuicio de la obligación de responder por los daños y perjuicios que se llegaren a causar a los titulares de los datos o a HOTURIS LTDA como consecuencia del tratamiento indebido, negligente o no autorizado de la información personal.

6. DEFINICIONES:

Para la correcta interpretación y aplicación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, se adoptan las siguientes definiciones, en armonía con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables:

- **La Agencia:** Se refiere a IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, responsable del tratamiento de los datos personales, de conformidad con la normatividad vigente.
- **Área Responsable de Protección de Datos:** Es la dependencia de HOTURIS LTDA encargada de velar por el cumplimiento de esta política y la implementación de los lineamientos en materia de protección de datos personales. El área encargada es el Departamento Administrativo y su Líder Nohora María Guaical. Correo: administracion@hoturisviajes.com.co
- **Área Responsable de la Atención de PQRs:** Es la dependencia de HOTURIS LTDA encargada de atender las peticiones, quejas, reclamos y consultas de los titulares de los datos personales. El área encargada es el Departamento Administrativo y su Líder Nohora María Guaical. Correo: mercadeo@hoturisviajes.com.co
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita que informa al titular sobre la existencia de esta política, la forma de acceder a ella y las finalidades del tratamiento de sus datos.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- **Base de Datos Personales:** Conjunto estructurado de datos personales que se recopilan y almacenan con una finalidad específica, incluyendo información como nombres, identificación, correos, teléfonos, entre otros.
- **Bases de Datos Sensibles:** Bases de datos que contienen información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (salud, orientación sexual, creencias religiosas, etc.).
- **Bases de Datos Públicas:** Información que por mandato legal o constitucional es considerada pública, como registros públicos o sentencias judiciales.
- **Bases de Datos Automatizadas:** Sistemas de almacenamiento de datos que utilizan tecnología para la administración y procesamiento de la información.
- **Bases de Datos No Automatizadas:** Archivos físicos o análogos que requieren gestión manual para su tratamiento.

- **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere productos o servicios de HOTURIS LTDA, ya sea directamente o a través de distribuidores.
- **Cliente Final o Consumidor:** Persona natural o jurídica que adquiere los productos o servicios para fines personales, familiares o empresariales no relacionados directamente con su actividad comercial.
- **Colaborador:** Persona natural que presta sus servicios a HOTURIS LTDA bajo una relación laboral o contractual directa.
- **Custodio de la Base de Datos:** Persona encargada de administrar y proteger las bases de datos personales bajo la directriz de HOTURIS LTDA. El área encargada es el Departamento Administrativo y su Líder Nohora María Guaical. Correo: administracion@hoturisviajes.com.co
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable, incluidas imágenes y bioregistros.
- **Dato Privado:** Información de uso restringido, relevante solo para el titular.
- **Dato Público:** Información que no sea semiprivada o privada, como el estado civil, profesión u oficio, o información contenida en registros públicos.
- **Dato Semiprivado:** Información que, sin ser íntima ni pública, puede interesar a un sector determinado, como los datos financieros.
- **Dato Sensible:** Información que puede afectar la intimidad del titular o generar discriminación, como datos de salud, orientación sexual, origen étnico, entre otros.
- **Derecho de Habeas Data:** Derecho constitucional del titular a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal que reposa en bases de datos públicas o privadas.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes o servicios a HOTURIS LTDA en virtud de una relación contractual.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos personales.
- **Tercero:** Persona natural que entrega datos personales a HOTURIS LTDA en virtud de una relación contractual, comercial o de servicio.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Transferencia de Datos:** Envío de datos personales por parte del responsable o encargado a otro responsable dentro o fuera del país.
- **Transmisión de Datos:** Comunicación de datos personales dentro o fuera del país al encargado del tratamiento para su procesamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Visitante:** Persona que accede a instalaciones físicas de HOTURIS LTDA y suministra datos con fines de seguridad.
- **Violación de Datos Personales:** Infracción contemplada en el artículo 269F del Código Penal, Ley 1273 de 2009, consistente en el acceso, uso, modificación o comercialización no autorizada de datos personales.

Para cualquier término no indicado expresamente en este punto de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, se aplicará la definición contenida en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 o las disposiciones que los complementen o modifiquen.

PRINCIPIOS RECTORES:

El desarrollo, interpretación y aplicación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales de IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, así como de los protocolos que se deriven de ella, se realizará de forma armónica con el ordenamiento jurídico colombiano en materia de protección de datos personales, y estará regida por los siguientes principios rectores:

- **Legalidad:** El tratamiento de datos personales es una actividad regulada por la ley. En consecuencia, toda acción relacionada con el tratamiento de datos por parte de HOTURIS LTDA deberá sujetarse a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto Único 1074 de 2015, las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, y demás normas complementarias o modificatorias.
- **Finalidad:** El tratamiento de datos personales obedecerá a finalidades legítimas, explícitas, previamente informadas al titular y autorizadas por este. No se recolectarán datos sin una finalidad determinada, ni se utilizarán para fines distintos a los expresamente autorizados. En caso de modificación sustancial de la finalidad, se requerirá nueva autorización del titular.
- **Libertad:** El tratamiento solo podrá realizarse con autorización libre, previa, expresa e informada del titular, salvo las excepciones legales. HOTURIS LTDA garantizará que los mecanismos de recolección de datos permitan conocer claramente la finalidad del tratamiento y los derechos del titular, evitando el uso de medios engañosos o coercitivos.
- **Veracidad:** La información objeto de tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. HOTURIS LTDA evitará el tratamiento de datos parciales, inexactos o engañosos, y adoptará mecanismos para su actualización periódica.
- **Transparencia:** HOTURIS LTDA garantizará a los titulares el derecho a obtener información clara y completa sobre sus datos personales en cualquier momento, sin restricciones ni costos, conforme a los procedimientos establecidos en esta política y en la ley.
- **Acceso y Circulación Restringida:** El acceso y circulación de los datos personales estará limitado a personas y finalidades autorizadas. Podrán acceder a la información:
 - El titular;
 - Personas autorizadas por el titular;
 - Autoridades públicas que lo soliciten en ejercicio de sus funciones legales;
 - Terceros legalmente facultados.

Los datos personales no serán divulgados por medios masivos como Internet, salvo que exista autorización expresa del titular o se cuente con medidas técnicas para garantizar acceso restringido.

- **Seguridad:** HOTURIS LTDA adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales al riesgo, que permitan proteger los datos personales frente a accesos no autorizados, pérdida, adulteración, uso indebido o fraudes. Estas medidas serán revisadas y actualizadas periódicamente.
- **Confidencialidad:** Toda persona que intervenga en el tratamiento de datos personales deberá guardar confidencialidad, incluso después de finalizada su relación con HOTURIS LTDA. Solo se permitirá el acceso a los datos conforme a las autorizaciones legales o contractuales vigentes.
- **Temporalidad o Conservación Limitada:** Los datos personales serán conservados solo durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad del tratamiento o por el período exigido por normas legales, contractuales o judiciales. Transcurrido ese tiempo, HOTURIS LTDA suprimirá o eliminará los datos conforme a la normatividad aplicable.
- **No Discriminación:** HOTURIS LTDA no realizará tratamiento de datos personales con fines discriminatorios ni contrarios a los derechos fundamentales, la dignidad humana o las libertades individuales. En ningún caso se utilizará la información con propósitos que vulneren los derechos

de los titulares.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD A QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales serán tratados por IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, conforme a su objeto social y en el marco de sus actividades turísticas, administrativas, operativas, laborales y comerciales, incluyendo tanto la venta directa al cliente final como la comercialización a través de distribuidores, aliados y terceros. El tratamiento de datos incluye su recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia, supresión y protección, conforme a los principios y disposiciones legales vigentes.

- **EN RELACIÓN CON CANDIDATOS, COLABORADORES Y PERSONAL VINCULADO:**
 - *Cumplir obligaciones laborales, contractuales y legales:* gestionar todos los aspectos derivados del vínculo laboral o contractual, como afiliaciones al sistema de seguridad social, pagos, control de asistencia, prestaciones sociales y trámites ante entidades públicas y privadas.
 - *Desarrollar procesos de selección y gestión del talento:* implementar actividades relacionadas con reclutamiento, entrevistas, pruebas, verificación de antecedentes, contratación, inducción, formación, evaluación de desempeño y procesos de desvinculación.
 - *Ejecutar programas de bienestar y salud ocupacional:* administrar campañas, registros y actividades relacionadas con la promoción de la salud, seguridad laboral y bienestar de los colaboradores, conforme a los requisitos legales y protocolos internos.
 - *Consultar información en listas de control:* verificar antecedentes en listas restrictivas, bases de datos públicas y privadas, en cumplimiento de políticas corporativas o normativas como SARLAFT.
 - *Gestionar herramientas y recursos laborales:* controlar el uso y la asignación de dispositivos, cuentas, credenciales, software y demás herramientas necesarias para el cumplimiento de las funciones asignadas.
 - *Establecer contacto en caso de emergencias:* mantener comunicación con el colaborador o sus contactos autorizados ante situaciones que requieran intervención o asistencia urgente.
 - *Transferir o transmitir datos a terceros autorizados:* remitir información a entidades aseguradoras, firmas auditoras, aliados corporativos u otros terceros, dentro o fuera del país, conforme a la ley y con medidas de protección adecuadas.
 - Utilización de imagen personal para fines publicitarios de la empresa siempre y cuando el colaborador haya dado su consentimiento expreso.

- **EN RELACIÓN CON CLIENTES, USUARIOS Y VIAJEROS:**
 - Gestionar la relación contractual y operativa: realizar todas las gestiones necesarias para la adecuada prestación del servicio turístico, desde la cotización hasta la ejecución del viaje, incluyendo pagos, reembolsos, reservas, confirmaciones, cambios y cancelaciones.
 - Proveer productos y servicios contratados: asegurar el cumplimiento de los servicios turísticos adquiridos, tales como tiquetes aéreos, paquetes turísticos, excursiones, hospedaje, seguros, transporte y asistencia al viajero.
 - Realizar seguimiento y atención al cliente: mantener contacto permanente para atender consultas, reclamaciones, requerimientos y ofrecer soporte pre, durante y post servicio.
 - Tomar y utilizar imágenes con fines promocionales: captar fotografías o videos durante eventos, excursiones y actividades, que pueden incluir menores de edad, DJs, personal externo y clientes, las cuales podrán ser utilizadas con fines institucionales, comerciales o publicitarios, previa autorización.

- Enviar comunicaciones de interés: remitir información sobre campañas promocionales, descuentos, concursos, lanzamientos, recomendaciones de viaje y novedades del portafolio de servicios, por medios físicos o electrónicos.
 - Desarrollar estudios de mercado y calidad: aplicar encuestas, realizar análisis de satisfacción, hábitos de consumo y tendencias, para mejorar la oferta de valor y los procesos internos.
 - Transmitir o transferir datos personales: compartir información con terceros aliados estratégicos, aerolíneas, operadores turísticos, hoteles, aseguradoras, entre otros, para la ejecución de los servicios adquiridos y conforme a los acuerdos establecidos.
 - Verificar identidad y cumplimiento legal: consultar bases de datos legítimas como la Registraduría Nacional, centrales de riesgo crediticio cuando aplique u otros archivos que permitan confirmar la identidad y antecedentes contractuales del cliente.
 - Cumplir con auditorías y control: proporcionar información requerida por auditores, revisores fiscales o autoridades competentes en el desarrollo de revisiones de control o cumplimiento legal.
 - Proteger los derechos del titular: garantizar la protección de los datos personales durante toda la relación comercial, asegurando confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
 - Transmitir o transferir datos dentro o fuera de Colombia: compartir información con terceros necesarios para cumplir con las finalidades antes mencionadas, siempre bajo condiciones de confidencialidad y protección de datos.
 - Utilización de imagen personal para fines publicitarios de la empresa siempre y cuando el cliente, usuario y/o viajeros hayan dado su consentimiento expreso.
- **EN RELACIÓN CON DISTRIBUIDORES, CONTRATISTAS, PROVEEDORES Y TERCEROS ALIADOS:**
- Formalizar y ejecutar relaciones contractuales: recolectar y tratar los datos necesarios para la celebración, ejecución, seguimiento y finalización de los contratos suscritos con distribuidores, aliados o proveedores.
 - Validar antecedentes comerciales y legales: consultar y verificar información en fuentes legítimas funciones asignadas.
 - *Monitorear desempeño y cumplimiento:* realizar evaluaciones de calidad, control de entregas, cumplimiento de obligaciones y auditorías sobre los productos y servicios contratados.
 - *Gestionar pagos y obligaciones tributarias:* administrar el cumplimiento de obligaciones financieras, contables, contractuales y fiscales derivadas de la relación comercial con HOTURIS LTDA.
 - *Comunicar asuntos operativos o administrativos:* establecer contacto continuo para coordinar entregas, reuniones, soporte técnico, ajustes contractuales y demás actividades derivadas de la relación con la Agencia.
 - *Enviar información promocional e institucional:* remitir comunicaciones relativas a lanzamientos, cambios en políticas, nuevos productos o servicios de interés mutuo.
 - *Transmitir o transferir datos dentro o fuera de Colombia:* compartir información con terceros necesarios para cumplir con las finalidades antes mencionadas, siempre bajo condiciones de confidencialidad y protección de datos.

- **EN RELACIÓN CON VISITANTES:**
 - Controlar el acceso físico a instalaciones o eventos: recolectar datos personales con el fin de identificar y registrar el ingreso de personas a eventos, oficinas, puntos de atención u otras locaciones operadas por HOTURIS LTDA.
 - Garantizar la seguridad mediante videovigilancia: capturar imágenes a través de sistemas CCTV instalados en espacios físicos de la Agencia, con fines exclusivos de seguridad de personas, bienes e infraestructura.

- **EN RELACIÓN CON TERCEROS:**
 - Atender requerimientos de autoridades o particulares: gestionar datos personales de autoridades, solicitantes u otros terceros que contacten a la Agencia para trámites, peticiones o requerimientos.
 - Almacenar y conservar información histórica o documental: conservar los datos para fines legales, contractuales, de archivo o históricos, cuando sea necesario y permitido por la ley.

PARÁGRAFO PRIMERO.- HOTURIS LTDA recolecta y trata datos personales de carácter público, privado, semiprivado y sensible, siempre con autorización previa, expresa e informada, salvo que la ley determine una excepción.

PARÁGRAFO SEGUNDO.- La información recolectada es almacenada en medios físicos y digitales con medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y cuenta con copias de respaldo para su conservación segura.

PARÁGRAFO TERCERO.- Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento o las obligaciones legales asociadas, y luego serán suprimidos o anonimizados.

PARÁGRAFO CUARTO.- La información no será compartida con terceros no autorizados ni comunicada a entidades públicas o privadas con las que no exista una relación contractual, salvo por obligación legal o requerimiento de autoridad competente.

PARÁGRAFO QUINTO.- La veracidad y actualización de los datos suministrados es responsabilidad del titular, quien se compromete a informar cualquier cambio que pueda afectar la vigencia o exactitud de la información.

PARÁGRAFO SEXTO.- Los titulares podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización del tratamiento de sus datos personales, salvo que exista una obligación legal o contractual que lo impida.

7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD A QUE SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS SENSIBLES PERSONALES:

IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA podrá tratar datos personales sensibles de sus colaboradores, clientes, usuarios, viajeros, distribuidores, contratistas, proveedores, menores de edad y demás personas con las que tenga relación en el desarrollo de sus actividades, siempre que dicho tratamiento sea estrictamente necesario, legítimo y proporcional en relación con su objeto social y las

finalidades autorizadas por el titular conforme lo establece la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

- Se consideran datos sensibles, entre otros: imágenes fotográficas, grabaciones de video, voz o audio, datos biométricos (como huellas o reconocimiento facial), información relativa a la salud, condiciones físicas, datos sociodemográficos, datos de niños, niñas y adolescentes (NNA), entre otros definidos en la legislación vigente.

El tratamiento de estos datos sensibles se realizará para las siguientes finalidades:

- **Seguridad y control de acceso:** garantizar la protección de las personas, bienes e instalaciones mediante la recolección de datos biométricos o el uso de sistemas de videovigilancia (CCTV) instalados en oficinas, eventos, puntos de atención o excursiones operadas por HOTURIS LTDA. Las grabaciones se emplearán con fines de seguridad y podrán conservarse mientras subsista su necesidad.
- **Celebración de excursiones y actividades turísticas:** durante el desarrollo de excursiones, viajes y planes turísticos, HOTURIS LTDA podrá registrar fotografías o videos que incluyan a viajeros, entre ellos menores de edad, colaboradores, aliados, DJs, guías turísticos u otros participantes. Estas imágenes podrán ser utilizadas para fines promocionales, institucionales o publicitarios en medios físicos o digitales, siempre con la autorización previa, expresa e informada de los titulares o de sus representantes legales, en el caso de los menores.
- **Casos de urgencia o asistencia médica:** en el marco de la prestación de servicios turísticos, especialmente en excursiones, HOTURIS LTDA podrá tratar datos relacionados con el grupo sanguíneo, condiciones médicas relevantes, alergias u otra información de salud que sea necesaria en caso de emergencias o para facilitar una atención oportuna. Esta información será recolectada únicamente cuando sea pertinente y con autorización expresa del titular o de su representante legal.
- **Gestión del talento humano:** cuando se trate de colaboradores, guías o personal vinculado, el tratamiento de datos sensibles se realizará para verificar condiciones de salud ocupacional, realizar exámenes médicos de ingreso, seguimiento o retiro, implementar programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), y cumplir con las obligaciones derivadas del vínculo laboral o contractual.
- **Uso institucional y de calidad:** podrán realizarse grabaciones de voz, fotografías o videollamadas en el marco de capacitaciones, reuniones, encuestas de calidad, actividades promocionales, campañas de fidelización o con fines de control interno. Estas se u serán únicamente con autorización del titular y conforme a los fines informados en el momento de su recolección.
- **Almacenamiento y conservación documental:** toda información sensible será almacenada de forma segura, en medios físicos o digitales, y se conservará solo durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con la finalidad que justificó su tratamiento o mientras subsista una obligación legal, contractual o administrativa. Se garantizará su confidencialidad mediante medidas de seguridad técnicas, humanas y organizativas.

En todos los casos, HOTURIS LTDA informará de forma clara al titular sobre la naturaleza sensible de los datos, el carácter facultativo de su entrega y la finalidad específica de su uso, solicitando siempre su autorización previa, expresa e informada. Para los menores de edad, dicha autorización deberá ser otorgada por sus padres, tutores o representantes legales, conforme al principio del interés superior del niño y a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

HOTURIS LTDA adoptará todas las medidas necesarias para asegurar el respeto por la dignidad humana, la privacidad y los derechos fundamentales de los titulares, así como para evitar cualquier uso indebido, acceso no autorizado o tratamiento no consentido de los datos sensibles.

8. DEBERES DE HOTURIS LTDA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

- Cuando IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA actúa en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, está legalmente obligada a cumplir con los siguientes deberes:
- Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio de su derecho de hábeas data, permitiéndole conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos y revocar la autorización otorgada, según corresponda.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas por la ley, la autorización expresa del titular, o dejar constancia del cumplimiento de alguna de las excepciones previstas en la normatividad vigente.
- Informar de forma clara, previa y suficiente al titular sobre la finalidad del tratamiento de sus datos personales, así como los derechos que le asisten en calidad de titular, al momento de solicitar su autorización.
- Conservar la información recolectada bajo condiciones de seguridad razonables y adecuadas, con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso o divulgación no autorizada o fraudulenta.
- Velar porque la información suministrada al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, y adoptar medidas razonables para garantizar su integridad.
- Actualizar la información suministrada, comunicando de manera oportuna cualquier novedad al encargado del tratamiento, para que esta se mantenga actualizada y corresponda con la realidad del titular.
- Rectificar los datos cuando sean incorrectos o incompletos, y notificar oportunamente al encargado del tratamiento para que también realice los ajustes necesarios.
- Suministrar al encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento cuente con autorización válida, conforme a lo previsto en la legislación aplicable.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento el cumplimiento de las condiciones de seguridad y confidencialidad exigidas por la ley, así como el respeto a los derechos de los titulares.
- Atender oportunamente las consultas y reclamos formulados por los titulares, de conformidad con los procedimientos y plazos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, y dicha reclamación no haya sido resuelta definitivamente.
- Informar al titular, cuando así lo solicite, sobre el uso específico que se le ha dado a sus datos personales, de forma clara, veraz y comprobable.
- Reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio cualquier incidente de seguridad que pueda afectar la administración de los datos personales o constituya una violación a los mecanismos de protección implementados.

- Cumplir con las instrucciones, requerimientos y directrices emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de autoridad competente en materia de protección de datos personales.

9. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Los encargados que, por cuenta de IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, realicen tratamiento de datos personales, deberán cumplir con los siguientes deberes legales y contractuales, sin perjuicio de los demás que establezcan las normas vigentes en materia de protección de datos:

- Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio de su derecho de hábeas data, permitiéndole acceder a sus datos personales y ejercer los derechos establecidos en la legislación aplicable.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad técnicas, humanas y administrativas apropiadas, con el fin de impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar, rectificar o suprimir los datos personales de manera oportuna y en los términos señalados por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones concordantes, cuando así lo solicite el titular o lo ordene HOTURIS LTDA.
- Tramitar las consultas y reclamos que formulen los titulares, en los términos y condiciones establecidos por la ley, o en un plazo menor cuando así sea requerido contractualmente por HOTURIS LTDA.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos que garantice el cumplimiento de la legislación vigente sobre protección de datos personales, y en particular, que contemple mecanismos claros y efectivos para la atención de consultas y reclamos.
- Registrar en la base de datos correspondiente la leyenda "reclamo en trámite", cuando un titular haya presentado una reclamación cuyo proceso no haya finalizado, de conformidad con lo regulado en el artículo 14 del Decreto 1377 de 2013.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" cuando dicha información sea objeto de controversia en un proceso judicial, conforme lo dispone la normatividad vigente.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por HOTURIS LTDA o por autoridad competente.
- Permitir el acceso a los datos personales exclusivamente a las personas autorizadas o que, por función legal o contractual, estén facultadas para conocerlos.
- Informar de inmediato a HOTURIS LTDA y a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre cualquier incidente de seguridad o violación a los códigos de protección de datos que implique riesgos para la administración de la información personal de los titulares.
- Conocer, comprender y cumplir integralmente la Política de Tratamiento de Datos Personales de HOTURIS LTDA, así como los principios, deberes y obligaciones consagrados en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulan esta materia.
- Adoptar medidas de seguridad eficaces y proporcionales al tipo de datos tratados, tanto a nivel físico como lógico, que aseguren un entorno controlado para la protección de la información personal objeto de tratamiento.

10. DEBERES DE HOTURIS CUANDO ACTÚA COMO ENCARGADO DE LA INFORMACIÓN:

IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, en su calidad de Encargado del Tratamiento de Datos Personales, cuando realiza operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión o supresión de datos por cuenta de un tercero que actúa como responsable del Tratamiento, deberá cumplir con los siguientes deberes:

- Tratar los datos personales conforme a las instrucciones documentadas y autorizadas del responsable del Tratamiento, garantizando que su uso se limite exclusivamente a las finalidades legítimas definidas por dicho responsable.
- No utilizar los datos personales para fines propios o no autorizados, ni conservar copias fuera del marco de la relación contractual, salvo por obligación legal.
- Adoptar medidas técnicas, humanas, organizativas y administrativas razonables y proporcionales al tipo de dato tratado, que permitan garantizar la seguridad de la información personal y eviten su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar, rectificar o suprimir los datos personales cuando sea solicitado por el responsable del Tratamiento, y dentro de los plazos y condiciones por este definidos.
- Atender y dar soporte al responsable del Tratamiento en el cumplimiento de las solicitudes de los titulares (consultas, reclamos, revocatorias o supresiones), cuando se haya delegado esta función.
- Guardar confidencialidad sobre los datos personales objeto de tratamiento, incluso después de finalizada la relación contractual o comercial con el responsable.
- Insertar en las bases de datos las leyendas que correspondan (“reclamo en trámite” o “información en discusión judicial”), de acuerdo con las instrucciones del responsable.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular, mientras el reclamo o proceso se encuentre pendiente de resolución.
- Permitir el acceso a los datos personales exclusivamente a personas autorizadas por el responsable o facultadas legalmente.
- Informar de manera inmediata al responsable sobre cualquier incidente de seguridad, acceso no autorizado o vulneración de los datos personales tratados.
- Conservar registro de las instrucciones recibidas del responsable, así como de las operaciones realizadas sobre los datos personales.
- Colaborar con el responsable del Tratamiento en la atención de auditorías o requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando sea necesario.

HOTURIS LTDA se compromete, además, a suscribir los acuerdos de transmisión o encargo necesarios que garanticen el cumplimiento de estos deberes y de la normativa colombiana sobre protección de datos personales.

PARÁGRAFO: En virtud del contrato de agencia vigente entre HOTURIS LTDA y AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. – AVIANCA S.A., y conforme a la Guía para el Tratamiento de Datos Personales en el marco de la ejecución del mencionado contrato, HOTURIS actúa como exportador de datos personales recolectados de los pasajeros que adquieren tiquetes o servicios de dicha aerolínea, los cuales son posteriormente transferidos a AVIANCA S.A., quien actúa como responsable independiente del tratamiento. Esta relación implica que HOTURIS tiene la obligación contractual de garantizar que la recolección, almacenamiento, autorización y transferencia de datos personales —incluyendo información sensible o de menores de edad— se realice conforme a los principios y directrices establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables.

11. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS:

Los titulares de los datos personales tratados por HOTURIS LTDA gozan, conforme a la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas vigentes, de los siguientes derechos, los cuales podrán ejercer en cualquier momento de manera gratuita, previa acreditación de su identidad o de la calidad con la cual actúan:

- **Derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales:** Los titulares tienen derecho a acceder a la información personal que repose en las bases de datos de HOTURIS LTDA y a solicitar su actualización, corrección o modificación cuando los datos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo tratamiento no esté debidamente autorizado.
- **Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada:** Los titulares pueden exigir prueba de la autorización para el tratamiento de sus datos personales, salvo en aquellos casos en los que expresamente no se requiera por disposición legal.
- **Derecho a ser informados sobre el uso de sus datos:** A través de los canales establecidos, los titulares podrán solicitar información sobre el uso que HOTURIS LTDA ha dado a sus datos personales, las finalidades específicas del tratamiento y los procedimientos aplicables.
- **Derecho a presentar consultas o reclamos ante HOTURIS LTDA:** El titular podrá elevar consultas o reclamos relacionados con el tratamiento de su información personal, conforme a los procedimientos legales establecidos. HOTURIS LTDA responderá dentro de los plazos previstos por la ley. Si el titular considera que no ha sido atendido de manera adecuada, podrá presentar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), conforme al procedimiento reglado.
- **Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato:** El titular podrá revocar su consentimiento o solicitar la eliminación de sus datos personales cuando considere que no se han respetado sus derechos constitucionales o legales. Esta revocatoria no procederá si existe una obligación legal o contractual que justifique la permanencia del dato en las bases de datos de HOTURIS LTDA.
- **Derecho a acceder de forma gratuita a sus datos personales:** Los titulares podrán consultar su información personal de forma gratuita al menos una vez cada mes calendario, o cada vez que existan modificaciones sustanciales a las políticas de tratamiento que motiven nuevas consultas. En caso de solicitudes reiterativas dentro de un mismo periodo, HOTURIS LTDA podrá cobrar únicamente los costos de reproducción y envío, previa notificación al titular.
- **Derecho a presentar quejas ante la autoridad de protección de datos:** Si el titular considera que ha habido un tratamiento indebido de su información, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite previo de consulta o reclamo ante HOTURIS LTDA.

PARÁGRAFO: HOTURIS LTDA dispondrá de los mecanismos presenciales, electrónicos o escritos que permitan a los titulares ejercer efectivamente sus derechos, garantizando su identificación, la trazabilidad de sus solicitudes y la conservación de los registros asociados.

El procedimiento y los plazos aplicables para consultas, reclamos, actualizaciones o revocatorias serán detallados en el apartado correspondiente de esta política: “Procedimiento para realizar consultas o reclamos sobre el tratamiento de datos personales”.

12. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

Para efectos de contar con el consentimiento del titular, HOTURIS LTDA ha definido los siguientes mecanismos de autorización válidos:

- De forma escrita, mediante formatos físicos o digitales;
- De forma verbal o telefónica, cuando exista registro verificable de la autorización;
- Por conductas inequívocas del titular que permitan concluir razonablemente que otorgó su consentimiento.

En ningún caso el silencio del titular será interpretado por HOTURIS LTDA como una autorización tácita para el tratamiento de sus datos personales.

Previamente a la recolección de los datos, HOTURIS LTDA informará al titular sobre las finalidades del tratamiento, los canales disponibles para ejercer sus derechos, y la forma de acceder a esta política. La autorización podrá otorgarse por el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades que dieron origen al tratamiento, sin perjuicio de los deberes legales de conservación o archivo.

No será necesaria la autorización del titular cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública, conforme a lo previsto en la ley.
- Tratamientos autorizados por ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos recolectados en cumplimiento de obligaciones legales relacionadas con prevención y gestión de riesgos asociados a lavado de activos, financiación del terrorismo, soborno transnacional y demás actividades previstas en la normativa vigente.

13. PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES DE CANDIDATOS, COLABORADORES, CLIENTES, CONTRATISTAS Y PROVEEDORES:

IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, solicitará de manera previa, expresa e informada la autorización de todos los titulares para recolectar, almacenar, usar, circular, transferir, actualizar o suprimir sus datos personales, conforme a las finalidades establecidas en la presente Política.

Casos en los que no se requiere autorización:

- Cuando se trate de datos personales de naturaleza pública.
- Cuando se realice tratamiento con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre que los datos no estén asociados a una persona identificable.
- Cuando los datos estén relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Cuando exista una situación de urgencia médica o sanitaria que requiera el tratamiento para salvaguardar la vida o la integridad del titular.
- En todos los demás casos, la autorización será obligatoria, verificable y registrada.

Requisitos de la autorización: HOTURIS LTDA garantizará que, antes de entregar sus datos, el titular reciba la siguiente información:

- Identificación de la sociedad: IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA, identificada con NIT 800.063.454- 2, domiciliada en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, Colombia. Correo electrónico para efectos de protección de datos personales: administracion@hoturisviajes.com.co
- Finalidades del tratamiento: Según la naturaleza de la relación del titular con HOTURIS (comercial, laboral, contractual, turística o institucional), se informará con claridad el uso que se dará a sus datos personales, conforme a los fines descritos en esta Política.
- Derechos del titular: Incluyendo los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos personales, revocar la autorización, y presentar reclamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Carácter facultativo: Se informará expresamente que la entrega de datos sensibles, así como de datos de niños, niñas y adolescentes, es de carácter facultativo y requiere autorización de sus representantes legales cuando corresponda.
- Canales de atención: Se indicarán los mecanismos disponibles para ejercer los derechos del titular, ya sea de manera presencial, escrita o digital, así como los medios para acceder a esta Política de Tratamiento.
- Medios para obtener la autorización:

HOTURIS LTDA podrá obtener la autorización a través de medios físicos, electrónicos o digitales que permitan conservar prueba del consentimiento otorgado por el titular. Algunos de estos mecanismos incluyen:

- Formularios firmados en formato físico o digital.
- Correos electrónicos de aceptación.
- Casillas de verificación en plataformas digitales o páginas web.
- Documentos contractuales que incluyan cláusulas de tratamiento de datos.
- Grabaciones verbales o registros telefónicos autorizados, cuando sean legalmente válidos.

En todos los casos, HOTURIS LTDA conservará prueba de la autorización y del cumplimiento del deber de información. Si el titular solicita copia de su autorización, esta será entregada oportunamente sin costo.

- Verificación y registro de autorizaciones:

HOTURIS LTDA implementará mecanismos adecuados de archivo y registro que permitan verificar la existencia, vigencia y alcance de las autorizaciones otorgadas. Ningún tratamiento de datos personales podrá realizarse sin contar con autorización o sin estar amparado en una de las excepciones legales. Las áreas responsables deberán garantizar este cumplimiento.

- Revocatoria de la autorización:

El titular podrá revocar, en cualquier momento, la autorización otorgada, total o parcialmente, mediante solicitud escrita conforme al procedimiento previsto en esta Política. No obstante, la revocatoria no procederá cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual vigente con HOTURIS LTDA.

14. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A AVIANCA:

En cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia y lealtad en el tratamiento de los datos personales, HOTURIS LTDA informa a sus clientes y usuarios que ha suscrito con Aerovías del Continente Americano S.A. – AVIANCA S.A. los siguientes documentos:

1. Guía para el Tratamiento de Datos Personales en el Marco de la Ejecución del Contrato de Agencia.
2. Acuerdo de Transferencia de Datos Personales.

Mediante dichos instrumentos contractuales, se establece que HOTURIS LTDA actúa como responsable del Tratamiento frente a los datos personales que recolecta de sus clientes y usuarios, y que se encuentra facultada y obligada legalmente a transferir dicha información a AVIANCA, quien también actúa como responsable independiente del tratamiento, en el marco de la ejecución de los contratos de transporte aéreo y la prestación de servicios complementarios.

La información que se transfiere puede incluir, entre otros, datos identificativos, de contacto, de viaje, estado de salud, preferencias de servicio y demás datos necesarios para la ejecución del contrato de transporte y cumplimiento de obligaciones legales y contractuales. Dicha transferencia se realiza con base en la autorización previa, expresa e informada otorgada por el titular al momento de adquirir los servicios turísticos o de transporte aéreo a través de HOTURIS LTDA. AVIANCA tratará estos datos conforme a su propia Política de Privacidad, la cual puede ser consultada en: <https://www.avianca.com/es/informacion-legal/politica-privacidad>

El tratamiento de los datos por parte de AVIANCA incluye finalidades como: emisión de tiquetes, gestión de reservas, atención de solicitudes, cumplimiento de normativas de seguridad aérea, atención al cliente, envío de comunicaciones comerciales y tratamiento por parte de terceros aliados, filiales o autoridades competentes.

Los titulares de los datos personales conservan en todo momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización otorgada, los cuales podrán ejercer tanto ante HOTURIS LTDA como ante AVIANCA, conforme a sus respectivas calidades de responsables del Tratamiento.

15. RESPONSABLE DE ATENDER LAS CONSULTAS Y/O RECLAMOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA ha adoptado la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, la ha difundido internamente y ha establecido mecanismos claros para atender de manera oportuna y eficaz las consultas y reclamos que los titulares de los datos personales (o sus representantes debidamente acreditados) puedan presentar en ejercicio de los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012.

Para tales efectos, HOTURIS LTDA designa como responsable del Tratamiento de Consultas y Reclamos a la persona encargada del área administrativa o de servicio al cliente, quien ejercerá la función de “Oficial de Protección de Datos” (OPD) para efectos de esta política. El área encargada es el Departamento Administrativo y su Líder Nohora María Guaical. Correo: administracion@hoturisviajes.com.co

16. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CONSULTAS O RECLAMOS SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Con el propósito de garantizar el ejercicio efectivo de los derechos que asisten a los titulares de datos personales, IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA ha definido los canales y procedimientos mediante los cuales los titulares de la información o sus representantes legalmente autorizados podrán presentar consultas, reclamos, solicitudes de revocatoria o supresión relacionadas con el tratamiento de sus datos personales.

Canales de atención del Oficial de Protección de Datos:

- Correo electrónico: administracion@hoturisviajes.com.co
- Teléfono de contacto: 602 6678383. Ext 107
- Dirección física: Avenida 6ª #25N – 44. Barrio Santa Mónica, Valle del Cauca, Colombia
- Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (jornada continua) y sábados de 9:00am a 1:00pm
- Asunto sugerido en el correo: “Protección de datos – Consulta” o “Protección de datos – Reclamo”

Lineamientos de trámite:

- Consultas: Las solicitudes de consulta de información personal serán resueltas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, antes de su vencimiento se informará al solicitante los motivos de la demora y se señalará la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles adicionales.
- Reclamos: Cuando el titular desee presentar un reclamo por inconformidad con el tratamiento de sus datos personales (rectificación, supresión, revocatoria o corrección), se aplicarán los siguientes lineamientos:
 - Si el reclamo está incompleto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, se requerirá al titular para que subsane la información faltante.
 - Si, transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, el titular no ha respondido, se entenderá que ha desistido del reclamo.
 - Una vez completo, el reclamo se atenderá en un término máximo de quince (15) días hábiles.
 - En caso de que no sea posible dar respuesta en ese plazo, antes del vencimiento se informará el motivo de la demora y la fecha estimada de respuesta, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles adicionales.

Requisitos para la presentación de consultas y reclamos: El titular o su representante deberá suministrar como mínimo la siguiente información:

- Nombre completo e identificación del titular.
- Medios de contacto (correo electrónico, dirección física o teléfono).
- Descripción clara y precisa de los hechos que motivan la consulta o reclamo.
- Petición concreta (por ejemplo, actualización, rectificación, supresión, revocatoria).
- Documentos soporte que considere pertinentes.
- En caso de actuar por medio de representante, deberá anexar el poder o documento que lo habilite.

Gestión interna y trazabilidad: Toda área, colaborador o canal de atención de HOTURIS LTDA que reciba una solicitud relacionada con el tratamiento de datos personales deberá remitirla de inmediato al OPD, dejando constancia de la recepción y del trámite realizado. HOTURIS LTDA garantizará, en todo momento, la confidencialidad, integridad, oportunidad y trazabilidad del tratamiento de estas solicitudes.

PARÁGRAFO PRIMERO: La atención de consultas y reclamos relativos al tratamiento de datos personales no tendrá costo para el titular. En caso de requerirse reproducción física o digital adicional a la prevista legalmente, HOTURIS LTDA podrá cobrar los costos de reproducción y envío, previa notificación al titular.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En caso de solicitar la supresión parcial o total de la información, HOTURIS LTDA podrá conservar la documentación respectiva en un archivo inactivo, durante el tiempo que sea razonable y necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales o administrativas, y hasta por un período máximo de diez (10) años adicionales. Durante dicho periodo, la información solo podrá ser accedida por orden de autoridad competente o por causas debidamente justificadas conforme a la ley.

17. VALIDACIÓN DE LA IDENTIDAD O AUTORIZACIÓN:

Con el fin de garantizar la seguridad, la confidencialidad y el adecuado ejercicio de los derechos de los titulares de la información, HOTURIS LTDA ha dispuesto mecanismos de verificación que permitan validar la identidad del solicitante o de quien actúe en su nombre, antes de proceder con cualquier trámite relacionado con el tratamiento de los datos personales.

Cuando el titular actúe directamente, deberá acreditar su identidad mediante la presentación de su documento de identificación original. En caso de presentar la solicitud por canales no presenciales, deberá adjuntar copia escaneada de dicho documento junto con la solicitud escrita y firmada.

En los casos en que actúe un representante legal, apoderado, tutor o tercero autorizado, deberá aportarse el documento que acredite debidamente dicha representación (poder especial, autorización expresa, registro civil o sentencia judicial, según corresponda), así como copia del documento de identidad del titular y del representante.

HOTURIS LTDA podrá verificar la autenticidad de la petición realizando contacto directo con el titular o su representante a través de los medios registrados en sus bases de datos (correo electrónico, número telefónico u otro canal oficial), garantizando que la información personal solo sea entregada a quien legítimamente esté autorizado para ello.

18. QUEJA ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO:

El titular o su causahabiente únicamente podrá elevar queja formal ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC una vez haya agotado en debida forma el trámite interno de consulta o reclamo ante HOTURIS LTDA, y exista evidencia de que sus derechos han sido desconocidos por acción u omisión de la Compañía.

La presentación de quejas ante la SIC deberá realizarse conforme al procedimiento establecido en el Artículo 16 del Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones vigentes. HOTURIS LTDA conservará registro de los trámites internos adelantados y garantizará su trazabilidad como evidencia en caso de requerimiento por parte de la autoridad competente.

19. PROHIBICIONES:

- Toda la información contenida en las bases de datos de HOTURIS LTDA, incluyendo datos personales, sensibles o confidenciales de clientes, usuarios, viajeros, colaboradores, contratistas o terceros, es propiedad exclusiva de la Compañía y se considera información reservada y de uso restringido.
- El acceso, uso, tratamiento, transferencia, copia, reproducción, almacenamiento o divulgación de dicha información está expresamente prohibido cuando no cuente con autorización previa, expresa e informada del titular, de HOTURIS LTDA o de autoridad competente conforme a la ley.
- Ningún colaborador, contratista, aliado o tercero está autorizado para:
 - Acceder a información que no sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de sus funciones;
 - Divulgar o compartir datos personales fuera del marco autorizado;
 - Utilizar la información para fines distintos a los expresamente autorizados;
 - Transferir o comunicar datos personales a terceros no autorizados.
 - El uso indebido de los datos personales, su revelación no autorizada o cualquier otra acción que contravenga la presente política podrá dar lugar a sanciones disciplinarias, civiles y/o penales, conforme a lo previsto en el régimen laboral, comercial, civil o penal colombiano, sin perjuicio de las demás acciones legales a que haya lugar.

20. SANCIONES:

Es deber del personal que detente relación directa o indirecta con HOTURIS LTDA, salvaguardar la información contenida en las bases de datos, seguir los protocolos de seguridad e informar cualquier novedad que se desprenda del manejo éstos, de lo contrario, le será imputable a título personal, sanción grave, en especial lo relacionado con el artículo 269F de la ley 599 de 2000 (Código Penal), y el literal “a” del artículo 23 de la ley 1581 de 2012, eximiendo a HOTURIS LTDA de cualquier multa o sanción penal.

“Artículo 269F. Ley 599 de 2000 (Código Penal): El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

“Lit. A. Artículo 23. Ley 1581 2012. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones: a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.

21. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN:

El titular de los datos personales acepta y reconoce que la autorización otorgada a HOTURIS LTDA para el tratamiento de su información estará vigente a partir del momento en que la concede —o desde que se presume su consentimiento conforme a la ley— y durante todo el tiempo en que la Compañía desarrolle las actividades propias de su objeto social.

Una vez finalizadas dichas actividades, HOTURIS LTDA podrá conservar los datos personales por un periodo adicional de hasta diez (10) años, con el fin de cumplir obligaciones legales, contractuales, fiscales, contables o de archivo, pudiendo almacenarlos en formato físico, digital, magnético o electrónico, siempre que se garantice su reproducción exacta, integridad y seguridad.

22. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales entra en vigencia a partir de la fecha de su expedición, y será aplicable mientras IMPULSADORA HOTELERA Y TURÍSTICA LTDA – HOTURIS LTDA continúe ejerciendo actividades inherentes a su objeto social y mantenga la administración de las bases de datos personales requeridas para el desarrollo de sus procesos turísticos, operativos, administrativos, laborales, comerciales y contractuales.

Las bases de datos administradas por HOTURIS LTDA tendrán una vigencia indefinida, en tanto subsista la finalidad que motivó su recolección, exista una obligación legal o contractual que justifique su conservación, o mientras se mantenga vigente la relación que dio origen al tratamiento. Una vez cumplida la finalidad o finalizada la relación con el titular, los datos serán suprimidos, anonimizados o archivados conforme a los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las disposiciones complementarias.

HOTURIS LTDA pondrá esta política a disposición de los titulares de los datos personales —incluyendo clientes, viajeros, usuarios, padres o representantes de menores de edad, colaboradores, contratistas, proveedores y aliados— mediante los canales institucionales oficiales, garantizando su consulta permanente, clara y gratuita.

Cualquier modificación sustancial de la presente política será informada oportunamente a los titulares, mediante los medios habilitados por la Compañía, tales como su página web oficial (www.hoturisiajes.com.co), correos electrónicos institucionales, formularios físicos o digitales, o cualquier otro mecanismo idóneo que asegure su conocimiento y comprensión.

HOTURIS LTDA se reserva el derecho de modificar, actualizar o ajustar esta política en cualquier momento, con el fin de incorporar cambios normativos, jurisprudenciales, tecnológicos o internos que afecten el tratamiento de datos personales. Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación oficial y serán plenamente exigibles desde esa fecha.

Revisado y Firmado: Diciembre 2025