



## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**SANTANDER AL EXTREMO S.A.S.**

**SANTANDER AL EXTREMO S.A.S.**, agencia de viajes con amplia experiencia en el sector del turismo, acoge la normatividad colombiana sobre protección de datos personales, contenida en las Leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y normas complementarias; razón por la cual ha implementado la Política de Protección de Datos, que busca garantizar la protección y almacenamiento de las bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante y no atender contra los derechos fundamentales de nuestros clientes.

### 1. Definiciones importantes para tener en cuenta por parte de los Titulares

**Aviso de Privacidad:** Es un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el Responsable del Tratamiento, que tiene a su disposición el Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, por el cual se comunica a los Titulares la información la existencia de las políticas de tratamiento de información que aplica el Responsable, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Dato Personal:** Solo se consideran datos personales los de una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

- **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **Responsable:** SANTANDER ALA EXTREMO SAS, en cuanto a los datos personales que manejen.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento de Datos Personales:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo.

Los datos que proporcione podrán tener uno o más de los siguientes tratamientos:

- ❖ Procesar, completar, actualizar, modificar, cancelar o imprimir los servicios que haya contratado a través de SANTANDER AL EXTREMO S.A.S., por cualquier medio: electrónico, telefónico o de forma presencial.
- ❖ Para dar cumplimiento en general a las obligaciones contraídas con el Titular.
- ❖ Para envío de notificaciones vía correo electrónico que informan sobre cambios o eventos relacionados con su itinerario de viaje: confirmación de los servicios contratados, modificaciones, cancelaciones, saldos e invitaciones para evaluar u opinar sobre los servicios contratados y el servicio recibido de parte de SANTANDER AL EXTREMO S.A.S., sus empleados o representantes.
- ❖ Llamadas telefónicas para verificar las operaciones o transacciones hechas vía internet, telefónica o presencial si SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. o sus representantes lo consideran necesario.
- ❖ Llamadas telefónicas para solicitar documentos que establezcan la identidad del cliente o el titular de la tarjeta de crédito si SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. lo considera necesario.
- ❖ Para enviar información técnica, operativa o comercial de SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. o de nuestros proveedores, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, o promociones con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas o promociones de carácter comercial o publicitario.
- ❖ Para mantener y actualizar constantemente bases de datos que generan estadísticas que permiten mejorar los servicios que reciben nuestros clientes.
- ❖ Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de datos personales a terceros para conseguir los fines relacionados con la operación y prestación de servicios de SANTANDER AL EXTREMO S.A.S.
- ❖ La realización de cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la prestación de los Servicios.
- ❖ Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel.

- ❖ Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales.
- ❖ Todos los datos personales que nos envía o proporciona, siempre serán manejados por nuestros agentes de reservaciones, vía telefónica o por correo electrónico, cuando lo solicite alguno de los asesores de viaje de SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. La información que solicitemos será la estrictamente necesaria para completar sus compras y su recolección implica previa autorización por parte del titular.
- ❖ Límite de uso y divulgación; Sólo SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. tiene acceso a la información recabada cuando se suscribe a nuestro programa de promociones, ofertas o servicios a través de correo electrónico. Los mensajes o avisos promocionales se envían únicamente a quien ha aceptado suscribirse y puede dar de baja su correo electrónico en cualquier momento dando clic en el link que aparece para este fin en cada mensaje que enviamos. En nuestros correos electrónicos también pueden incluirse ofertas de terceras personas que sean nuestros socios comerciales.
- ❖ Si nos suministra información personal sobre una persona distinta a usted, como su cónyuge, hijos, etc, entendemos que Usted cuenta con la autorización de dicha persona para suministrarnos sus datos.

### 3. Calidad y transparencia en el manejo de los datos personales

En SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. Nos comprometemos a dar un tratamiento veraz, completo y comprobable a toda la información que nos proporcione, quedando prohibido el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan error.

### 4. Autorizaciones

SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de dichos datos. Por ello, en su condición de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento electrónico, físico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos. La autorización será solicitada de manera previa al tratamiento de los datos personales.

## 5. Transferencias de datos

Algunos de sus datos personales que proporciona al momento de reservar son compartidos con nuestros proveedores o empresas afiliadas para procesar y completar los servicios que contrata. Nunca transferimos datos personales a personas o empresas ajenas a SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. Los datos que se comparten dependen del servicio que reserva:

- Hotel, traslados, tours y boletos de autobús: el único dato personal que se transfiere al proveedor es nombre y apellidos.
- Para vuelos nacionales e internacionales, su nombre completo, fecha de nacimiento y sexo.
- Ante peticiones de autoridades estatales o judiciales, nacionales o internacionales, donde sea necesaria o apropiada para investigar hechos ilícitos o fraudulentos.
- Para establecer o defender los derechos de SANTANDER AL EXTREMO S.A.S., ante fraudes, demandas legales o en cumplimiento de ley.
- Si SANTANDER AL EXTREMO S.A.S., juzga necesario investigar o actuar ante reportes de fraudes o ilícitos en este sitio.

## 6. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización

La Ley establece las acciones que tiene derecho a ejercer en cualquier tiempo sobre sus datos personales el Titular, y son ellas: acceso a sus datos personales para conocer los detalles de tratamiento de los mismos; actualización de los mismos, rectificación en caso de ser inexactos, incorrectos o estén desactualizados y cancelación o supresión cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en la presente política de privacidad, estén siendo utilizados para finalidades no consentidas o haya finalizado la relación contractual o de servicio.

Si necesita acceso a los datos personales que proporcionó o ejercer alguno de los derechos que la ley le da los Titulares o sus representantes, llame 6321032 o envíe a un correo [info@santanderalextremo.com](mailto:info@santanderalextremo.com), o a la dirección física Calle 31 No. 24-36 Apto 103 Sur en Bucaramanga, una solicitud con lo siguiente:

- Nombre completo y teléfono o domicilio.
- Copia de una identificación oficial con foto o que lo acredite como titular de los datos que desea acceder o como representante legal del titular.
- Especificar qué desea que se haga con sus datos personales.
- Número localizador. Con este dato podemos encontrar rápidamente sus datos.

- Otra documentación que pretenda hacer valer.

Sí para el análisis de la solicitud SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. requiere mayor información de parte del Titular, procederá a comunicar tal situación. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal, contractual o comercial de permanecer en la base de datos.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 7. Información no personal y seguridad

Recolectamos y guardamos información no personal de forma automática cada vez que entras a SANTANDER AL EXTREMO S.A.S.; por ejemplo el destino que seleccionas o la forma en que usas el sitio.

## 8. Otros aspectos importantes en privacidad

- En cuanto a conocer los términos y condiciones de uso específico de SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. pueden consultarlos en la siguiente dirección electrónica <http://www.santanderalextremo.com/>
- Aunque el contenido de SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. es apto para el público en general, debes tener al menos 18 años para reservar cualquier producto o servicio en SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. Se recomienda que los menores de 18 años tengan consentimiento de sus padres o tutores para utilizar SANTANDER AL EXTREMO S.A.S.
- En servicios dirigidos a menores de edad, en los que haya recolección de Datos Personales, SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. solicitará la autorización expresa de los padres o representantes para que los menores puedan acceder a sus Datos Personales y éstos puedan ser objeto del tratamiento manual y/o automatizado según lo previsto en este aviso sobre la presente política.
- En los casos en que SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. tuviera que ceder los Datos Personales a terceros, cuyo domicilio es en el extranjero por razón de prestación de los servicios y/o productos, SANTANDER AL EXTREMO S.A.S., garantiza el mantenimiento de la confidencialidad y el tratamiento

seguro de los Datos Personales en los movimientos internacionales que puedan producirse con motivo de estas cesiones.

- Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento. En caso contrario lo puede indicar a través del siguiente correo [info@santanderalextrremo.com](mailto:info@santanderalextrremo.com)

#### 9. Cambios y actualizaciones a esta política

SANTANDER AL EXTREMO S.A.S., se reserva el derecho de modificar o cambiar esta política si es necesario o debido a cambios normativos. Los cambios entran en vigor en el momento que son publicados. Al usar este sitio y procesar reservaciones con SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. (Por cualquier medio) aceptas esta política de privacidad. Si tienes dudas sobre esta política contáctanos describiendo tu caso ampliamente y trataremos de resolverlo. SANTANDER AL EXTREMO S.A.S. No hará cambios a su política de privacidad que disminuyan los derechos de clientes que han proporcionado información personal sin consentimiento explícito de los mismos.

Vigencia: Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde Febrero 18 de 2015.