1 Objeto y ámbito de aplicación

Trafalgar Tours S.A.S. establece las condiciones para el tratamiento de los datos personales que recibe en desarrollo de su actividad y los mecanismos para que sus titulares ejerzan sus derechos. Esta política se aplica a la información de viajeros, clientes y sus contactos, proveedores, aspirantes, trabajadores y demás personas naturales cuyos datos trate la empresa, directamente o a través de proveedores autorizados.

2 Identificación del responsable y canales de contacto

Responsable del tratamiento: TRAFALGAR TOURS S.A.S.
NIT: 830.039.815-6 • Registro Nacional de Turismo: 4800.
Domicilio y dirección: carrera 12 n.° 93-78, oficina 207, Bogotá D. C., Colombia.
Teléfono: +57 601 623 0377
WhatsApp: +57 316 338 4378.
Sitio web: https://trafalgar.com.co
Contacto general: info@trafalgar.com.co.
Canal específico para protección de datos: proteccion.datos@trafalgar.com.co.

Gerencia General es responsable de coordinar la atención de peticiones, consultas y reclamos, así como la aplicación, aprobación y actualización de esta política. Las solicitudes también pueden presentarse por escrito en la dirección indicada.

3 Principios y alcance del tratamiento

El tratamiento comprende la recolección, uso, almacenamiento, circulación y supresión de información, según corresponda a cada operación. Se rige por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. La empresa solicitará datos pertinentes para fines informados y evitará su utilización para propósitos incompatibles con la autorización o la ley.

4 Finalidades del tratamiento

- Atender consultas y cotizaciones; gestionar reservas, emisión de servicios, itinerarios, asistencia al viajero y comunicaciones relacionadas con los servicios solicitados.
- Administrar relaciones contractuales, pagos, facturación y obligaciones contables, tributarias y legales; atender requerimientos de autoridades y prevenir usos fraudulentos.
- Gestionar relaciones con proveedores y, cuando corresponda, procesos de selección y relaciones laborales, con las finalidades específicas informadas.
- Enviar información comercial o promociones cuando exista la autorización correspondiente, permitiendo al titular retirar su consentimiento para estos envíos.
- Utilizar las cámaras de las oficinas exclusivamente para la seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones. Trafalgar Tours S.A.S. no graba llamadas.

5 Autorización y deber de información

Antes de recolectar información que requiera autorización, Trafalgar Tours informará al titular las finalidades, sus derechos, la identidad y los canales del responsable y, cuando corresponda, el carácter facultativo de suministrar datos sensibles o datos de personas menores de edad. La autorización deberá ser previa, expresa e informada y poder consultarse posteriormente, salvo las excepciones legales.

La consulta de esta política, el silencio o la simple navegación por el sitio web no se entenderán como autorización general para cualquier tratamiento. La aceptación de condiciones contractuales tampoco sustituye la autorización específica para el envío de publicidad. La empresa conservará la evidencia exigible de las autorizaciones y del cumplimiento de su deber de información.

6 Datos sensibles y datos de personas menores de edad

Los datos sensibles, como aquellos relativos a la salud que eventualmente sean necesarios para una asistencia o servicio solicitado por el viajero, recibirán protección reforzada. Se informará la finalidad concreta y la libertad de responder preguntas sobre esa información; se solicitará autorización explícita cuando sea exigible. No se condicionará una actividad al suministro de datos sensibles en contravía de la ley.

El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes estará sujeto a su interés superior y al respeto de sus derechos fundamentales. Cuando proceda, se obtendrá la autorización de su representante legal, después de escuchar a la persona menor de edad según su madurez, autonomía y capacidad de comprensión. Solo se tratará la información pertinente para la finalidad legítima informada.

7 Derechos de los titulares

El titular o quien esté legalmente facultado para actuar en su nombre podrá:

- Acceder gratuitamente a sus datos personales y conocer el uso que se les ha dado.
- Solicitar actualización o rectificación de información inexacta, incompleta o que induzca a error.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo cuando legalmente no sea necesaria.
- Solicitar la supresión de sus datos o la revocatoria de la autorización cuando proceda. Estas solicitudes no dependen exclusivamente de una orden previa de la SIC y se tramitarán conforme a la ley.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite previo de consulta o reclamo ante el responsable o encargado, según corresponda.
- La supresión o revocatoria no procederá respecto de la información que deba conservarse por una obligación legal o contractual. En ese caso se explicarán al titular los motivos y el alcance de la conservación. La solicitud podrá atenderse parcialmente cuando existan tratamientos separables; el retiro de publicidad no afectará las comunicaciones necesarias para ejecutar servicios contratados.

8 Proveedores y circulación de información

Para gestionar los servicios turísticos se utiliza diferentes herramientas. Según la operación, podrán comunicarse datos necesarios a aerolíneas, hoteles, operadores, aseguradoras y proveedores tecnológicos, de reservas o de pagos. Con las diferentes plataformas se intervendrán conforme a las funciones efectivamente habilitadas en la integración y a las finalidades informadas al titular.

La información relacionada con un pago podrá tratarse para tramitar la transacción, conocer su estado, conciliarla, prevenir fraude y atender solicitudes, bajo la base jurídica aplicable. El alcance de la información recibida por la agencia dependerá de la integración. Esta política no autoriza la recolección indiscriminada de datos financieros ni su utilización para finalidades ajenas al servicio.

Cuando los datos se comuniquen a proveedores en Colombia o en el exterior, se determinará si actúan como encargados o responsables independientes y se aplicarán los requisitos de transmisión o transferencia correspondientes. Se limitará la información a la necesaria y se establecerán las garantías contractuales y autorizaciones que resulten exigibles. La contratación de un viaje internacional no habilita por sí sola una circulación ilimitada de datos.

9 Videovigilancia en las oficinas

Las cámaras ubicadas en las oficinas se destinan exclusivamente a la seguridad. Su utilización deberá informarse mediante avisos visibles y el acceso a las imágenes estará restringido a las personas autorizadas. No se emplearán para publicidad ni para propósitos incompatibles con la finalidad de seguridad.

Si el sistema almacena imágenes, estas se conservarán durante el tiempo necesario para esa finalidad. Cuando una imagen sea necesaria para atender un incidente, una reclamación o un requerimiento de autoridad competente, podrá conservarse durante el trámite correspondiente, con acceso restringido y sin divulgación injustificada.

10 Seguridad y conservación de la información

Trafalgar Tours adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas proporcionales a los datos tratados y a los riesgos de cada operación. Las personas autorizadas estarán sujetas al deber de confidencialidad. Los incidentes se gestionarán y se comunicarán a las autoridades o titulares cuando resulte exigible conforme a la normativa aplicable.

Las bases de datos y los registros que efectivamente existan tendrán una vigencia vinculada a la finalidad que justifica su tratamiento y a los plazos legales o contractuales aplicables. Agotados esos fines y obligaciones, procederá la supresión o anonimización, según corresponda. No se establece un almacenamiento indefinido ni un plazo único para todos los datos; los soportes de una obligación pendiente se conservarán únicamente en el alcance necesario para atenderla.

11 Sitio web y tecnologías de recolección

Cuando el sitio utilice cookies u otras tecnologías que impliquen tratamiento de datos personales, se informarán sus finalidades y las opciones disponibles para administrarlas, con las autorizaciones que correspondan. Las herramientas de terceros estarán sujetas a las condiciones aplicables a su intervención, sin excluir los deberes propios de Trafalgar Tours.

12 Procedimiento para ejercer los derechos

Las solicitudes se dirigirán a proteccion.datos@trafalgar.com.co o se presentarán por escrito en la carrera 12 n.º 93-78, oficina 207, Bogotá D. C. Se deberá indicar la identidad del titular, un medio para recibir respuesta, la petición y los hechos relevantes, junto con los documentos que se deseen aportar. Quien actúe en representación deberá acreditar esa calidad. La verificación de identidad será proporcional y no exigirá información innecesaria.

Gerencia General coordinará el registro y seguimiento de las solicitudes. El asunto sugerido del correo es Protección de datos personales; su omisión no será motivo para rechazar una petición. La atención de datos personales es independiente de la gestión comercial de reservas, cambios, cancelaciones o reembolsos que realice el asesor asignado al cliente.

Consultas

Se atenderán en un máximo de diez días hábiles desde su recepción. Si no es posible responder dentro de ese plazo, se informarán los motivos y la nueva fecha; la ampliación no excederá cinco días hábiles adicionales al vencimiento inicial.

Reclamos

El plazo máximo de respuesta será de quince días hábiles desde el día siguiente al recibo. Si se requiere ampliación, se comunicarán los motivos y la fecha de respuesta; esta no superará ocho días hábiles adicionales al término inicial. Si el reclamo está incompleto, se solicitará subsanación dentro de los cinco días siguientes a su recepción. Dos meses sin atender ese requerimiento darán lugar al desistimiento del reclamo.

Si el receptor no es competente, trasladará el reclamo a quien corresponda en máximo dos días hábiles e informará al interesado. Recibido el reclamo completo, se registrará la indicación de reclamo en trámite y su motivo en la base de datos, en máximo dos días hábiles, hasta su decisión. Los términos se aplicarán conforme a la Ley 1581 de 2012 y a las reglas especiales que correspondan.

13 Marco normativo

Esta política desarrolla el derecho al hábeas data reconocido en la Constitución Política de Colombia y se fundamenta en la Ley 1581 de 2012, sus disposiciones reglamentarias compiladas en el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas e instrucciones de la autoridad de protección de datos que resulten aplicables. Su interpretación deberá favorecer la protección de los derechos de los titulares.

14 Aprobación vigencia y actualización

La aprobación y la determinación de la fecha de entrada en vigencia corresponden a Gerencia General. Fecha de entrada en vigencia: 3 de noviembre de 2026, La fecha de elaboración de esta edición no sustituye la aprobación interna ni modifica retroactivamente las autorizaciones otorgadas.

Gerencia General coordinará una revisión al menos anual y cuando cambien las normas o los procesos. La versión vigente se publicará en https://trafalgar.com.co/tratamiento-de-datos. Los cambios sustanciales se comunicarán oportunamente a los titulares antes de aplicarlos y se obtendrá una nueva autorización cuando sea necesaria para modificar las finalidades del tratamiento.