

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para el manejo, almacenamiento, tratamiento y protección de los datos personales de todas las partes interesadas involucradas con Viajes Zeppelin S.A., en el marco de su objeto social y los servicios prestados, asegurando el cumplimiento de la legislación vigente y el respeto por los derechos de los titulares.

## 2. ALCANCE

Esta política aplica al tratamiento de todos los datos personales recolectados por Viajes Zeppelin S.A., tanto de funcionarios como de clientes, proveedores, aliados estratégicos y demás partes interesadas. El tratamiento comprende desde el momento en que se establece la relación laboral o comercial, hasta la finalización de esta o hasta que el titular del dato solicite su eliminación, de acuerdo con las condiciones legales establecidas.

## 3. DEFINICIONES Y VOCABULARIO

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

**Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato sensible:** Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (por ejemplo: origen racial, orientación sexual, estado de salud).

**Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable.

**Habeas data:** Derecho fundamental que tiene toda persona a conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información que sobre ella se haya recogido en bases de datos.

**Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o su tratamiento.

**Titular:** Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.

**Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

<b>Elaborado por:</b> Christian Agudelo Analista IT	<b>Revisado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG	<b>Aprobado por:</b> German Laverde Director de Operaciones
---	---	---

#### 4. ETAPAS Y ACTIVIDADES

##### 4.1. Principios para el tratamiento de datos personales

Viajes Zeppelin S.A.S. se compromete a aplicar los siguientes principios en el tratamiento de datos personales:

- **Legalidad:** El tratamiento se realizará conforme a la ley.
- **Finalidad:** Los datos serán tratados con un propósito legítimo y específico.
- **Libertad:** El tratamiento solo se realizará con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Transparencia:** Se garantiza el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento.
- **Acceso y circulación restringida:** Los datos solo serán tratados por personas autorizadas.
- **Seguridad:** Se adoptarán medidas para proteger los datos contra pérdida, acceso no autorizado o uso indebido.
- **Confidencialidad:** Se garantiza la reserva de la información personal.

##### 4.2. Derechos de los titulares

Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

##### 4.3. Procedimientos para ejercer los derechos

Los titulares pueden ejercer sus derechos mediante solicitud escrita dirigida al correo electrónico [info@viajeszeppelin.com](mailto:info@viajeszeppelin.com) o a la dirección

<b>Elaborado por:</b> Christian Agudelo Analista IT	<b>Revisado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG	<b>Aprobado por:</b> German Laverde Director de Operaciones
---	---	---

física de la empresa. La solicitud debe contener la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos que se quieran hacer valer.

#### **4.4. Seguridad de la información**

Viajes Zeppelin S.A., implementará medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

#### **4.5. Respuesta a Consultas**

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de Viajes Zeppelin S.A. Las consultas serán atendidas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Si no es posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

#### **4.6. Reclamos**

De conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante Viajes Zeppelin S.A., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se presentará mediante solicitud dirigida al correo electrónico oficial de la empresa o a la dirección física, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos que se quieran hacer valer.

<b>Elaborado por:</b> Christian Agudelo Analista IT	<b>Revisado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG	<b>Aprobado por:</b> German Laverde Director de Operaciones
---	---	---

- Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si por alguna circunstancia Viajes Zeppelin S.A., recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra la agencia, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al solicitante.
- 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.

#### **4.7. Rectificación y Actualización de Datos**

Viajes Zeppelin S.A., tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con la política de privacidad, almacenamiento y tratamiento de datos personales.

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

La empresa podrá habilitar mecanismos que faciliten el ejercicio de este derecho, como medios electrónicos u otros que considere pertinentes, siempre y cuando éstos beneficien al titular.

Así mismo, Viajes Zeppelin S.A., podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y estarán disponibles en la página web.

<b>Elaborado por:</b> Christian Agudelo Analista IT	<b>Revisado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG	<b>Aprobado por:</b> German Laverde Director de Operaciones
---	---	---

Cada vez que la empresa ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de los derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

#### **4.8. Supresión de Datos**

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a Viajes Zeppelin S.A., la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Los datos carezcan de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Viajes Zeppelin S.A.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

<b>Elaborado por:</b> Christian Agudelo Analista IT	<b>Revisado por:</b> Paola Buitrago Coordinador SIG	<b>Aprobado por:</b> German Laverde Director de Operaciones
---	---	---

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, Viajes Zeppelin S.A., debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

## 8. Vigencia

Esta política rige a partir del 14 de febrero de 2023 y estará vigente mientras sea necesario para cumplir con las finalidades del tratamiento.

## 4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	14/02/2023	Creación de la política
2	14/05/2025	Cambio de formato, se revisa el documento y se actualiza en términos y estructura de este.

**Elaborado por:**  
Christian Agudelo  
Analista IT

**Revisado por:**  
Paola Buitrago  
Coordinador SIG

**Aprobado por:**  
German Laverde  
Director de Operaciones