



POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES DE UNIVIAJES S.A.S.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- **Razón Social:** UNIVIAJES S.A.S.
- **NIT:** 800.175.788-8
- **Domicilio Principal:** Medellín, Colombia
- **Dirección Física:** Diagonal 66 B 34 A 76 – Local 226
- **Correo Electrónico de Contacto / Habeas Data:**
administrativo@univiajes.com.co.
- **Teléfono:** 604 448 48 27
- **Sitio Web:** <https://univiajes.viajes/>

2. MARCO LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, el **Decreto Reglamentario 1074 de 2015** (Capítulo 25) y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen.

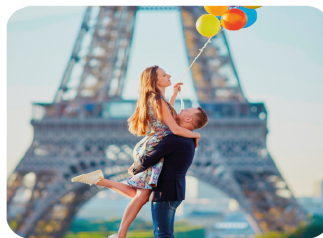
Aplica a todos los datos personales de personas naturales (clientes actuales, potenciales, pasajeros y usuarios) recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos o procesados por **UNIVIAJES S.A.S.** en el desarrollo de sus actividades comerciales de intermediación y prestación de servicios turísticos.

3. PRINCIPIOS RECTORES.

Para el tratamiento de los datos personales, **UNIVIAJES S.A.S.** aplicará de manera estricta los principios de:

- Legalidad:** El tratamiento se sujetará a lo establecido en la ley.
- Finalidad:** Los datos serán recolectados para fines legítimos, informados previamente al titular.





- iii. **Libertad:** Los datos solo serán tratados con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- iv. **Veracidad o Calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.
- v. **Transparencia:** Se garantiza el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento.
- vi. **Acceso y Circulación Restringida:** Los datos no estarán disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar seguridad.
- vii. **Seguridad:** Manejo con medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros.
- viii. **Confidencialidad:** Garantía de reserva de la información, incluso después de finalizada la relación comercial.

4. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Los datos personales recolectados por **UNIVIAJES S.A.S.** tendrán las siguientes finalidades específicas:

4.1. Gestión Operativa y Prestación del Servicio Turístico.

- Gestión, cotización, reserva, emisión y expedición de tiquetes aéreos, terrestres, hospedaje, asistencia médica en viaje, cruceros, alquiler de vehículos y demás servicios de turismo solicitados.
- **Transmisión y Transferencia de datos a terceros proveedores** (aerolíneas, cadenas hoteleras, operadores turísticos nacionales e internacionales, consolidadores y aseguradoras) estrictamente necesarios para la ejecución del contrato de transporte o paquete turístico.
- Gestión de cambios, cancelaciones, reembolsos, peticiones, quejas y reclamos (PQR).
- Cumplimiento de requerimientos legales ante autoridades de inmigración, aduaneras, aeronáuticas y de policía nacional e internacional.

4.2. Gestión Comercial y Marketing.





- Envío de información sobre promociones, paquetes vacacionales, boletines informativos y ofertas comerciales a través de correo electrónico, WhatsApp, mensajería de texto (SMS) o llamadas telefónicas.
- Realización de encuestas de satisfacción, estudios de mercado y análisis de hábitos de viaje para la mejora continua del servicio.
- Programas de fidelización de clientes y gestión de beneficios.

4.3. Gestión Administrativa y Contable.

- Facturación electrónica, gestión de cobros, recaudos y verificación de referencias comerciales o financieras.
- Cumplimiento de obligaciones legales en materia tributaria, contable y de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRILAF).

5. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD.

5.1. Datos Sensibles.

UNIVIAJES S.A.S. solo solicitará datos sensibles (por ejemplo, información médica sobre condiciones especiales de salud, requerimientos alimenticios por religión o alergias, o condiciones de movilidad reducida) cuando sea estrictamente necesario para la prestación adecuada del servicio de asistencia o viaje.

- El titular **no está obligado** a contestar preguntas sobre datos sensibles.
- Se requiere autorización explícita para su tratamiento.

5.2. Datos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

La prestación de servicios turísticos a menores de edad exige la recolección de sus datos personales para la emisión de tiquetes, reservas de hotel o registros de migración.

- Se garantizará el respeto a los derechos fundamentales de los menores.
- La autorización para el tratamiento de estos datos deberá ser otorgada por sus representantes legales o tutores, previa escucha de la opinión del menor en función de su madurez.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES (HÁBEAS DATA).





Como titular de los datos personales, usted tiene derecho a:

- i. **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales frente a **UNIVIAJES S.A.S.**
- ii. **Solicitar prueba de la autorización** otorgada para el tratamiento de sus datos.
- iii. **Ser informado** por la empresa, previa solicitud, sobre el uso que les ha dado a sus datos.
- iv. **Presentar quejas** ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la ley.
- v. **Revocar la autorización y/o solicitar la supresión** del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- vi. **Acceder en forma gratuita** a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS (Consultas y Reclamos).

Los titulares de los datos o sus causahabientes podrán ejercer sus derechos mediante solicitud escrita dirigida al área encargada de Protección de Datos de **UNIVIAJES S.A.S.**

- **Canal Habilitado:** Correo electrónico administrativo@univiajes.com.co, identificando el asunto así: **DATOS PERSONALES** o comunicación escrita en la Dirección física de la empresa.

A. Consultas.

Los titulares podrán consultar su información personal en poder de la empresa.

- **Plazo de respuesta:** Máximo **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo. Si no fuere posible atenderla en dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento, expresando los motivos y fijando la fecha de respuesta, la cual no superará los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

B. Reclamos (Corrección, actualización o supresión).

El titular que considere que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que advierta el incumplimiento de la norma, podrá presentar un reclamo indicando:





- i. Nombre e identificación del titular.
 - ii. Descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo.
 - iii. Dirección física o electrónica para notificaciones y documentos adjuntos que considere necesarios.
- **Plazo de respuesta:** Máximo **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo en dicho término, se informarán los motivos y la fecha de respuesta, que en ningún caso superará **ocho (8) días hábiles** adicionales.

8. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS.

Dada la naturaleza del sector turístico, **UNIVIAJES S.A.S.** podrá realizar transferencias o transmisiones internacionales de datos personales a proveedores de servicios de viaje (líneas aéreas, plataformas de reservas GDS, hoteles, mayoristas extranjeros) ubicados en países fuera de Colombia.

El titular, al aceptar esta política y contratar los servicios de la agencia, autoriza expresamente dicha transferencia transfronteriza únicamente para el cumplimiento de las reservas y servicios contratados.

9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

UNIVIAJES S.A.S. adopta medidas técnicas, físicas y administrativas de seguridad razonables para proteger los datos personales contra adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

10. VIGENCIA.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de su publicación el 27 de julio de 2026. La base de datos asociada a los clientes estará vigente por el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades descritas o durante el periodo de conservación fijado por normas contables, comerciales o fiscales.

UNIVIAJES S.A.S.

Edición: 27-07-2026 actualizando la anterior política

