



¿QUIÉNES SOMOS?

LUBEL REPRESENTACIONES S.A.S. es una sociedad establecida en Colombia nuestra información de contacto es:

Email: lubel@lubel.com

Dirección: Calle 82 No. 11-37, Oficina 401

Teléfono: (+57) 1 743 0082

Celular: (57) 311 276 4461

1. OBJETIVO

La presente Política de Protección de Datos Personales (en adelante “Política”) regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y eliminación de datos personales en **LUBEL REPRESENTACIONES S.A.S** (en adelante “**LUBEL.**”), brindando herramientas que garanticen la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información.

La Política se estructura siguiendo los mandatos de la ley estatutaria 1581 de 2012, decretos y demás normativa que la complementa, modifique o derogue.

2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

El objetivo de la Política de Privacidad es comunicar a los viajeros, clientes o usuarios, qué información y datos personales recolectamos, para qué finalidades, cómo los usamos, cuándo los compartimos y cómo los protegemos, así como los derechos que le asisten a los titulares de la información y los procedimientos para ejercerlos.

La información y los datos personales son suministrados por nuestros viajeros, clientes o usuarios, para hacer posible la prestación de nuestros servicios. LUBEL reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información y los datos personales que nuestros viajeros, clientes o usuarios suministran a través de los diversos canales de comercialización de nuestros productos y servicios (incluyendo sitio web, vía telefónica, directamente en nuestra oficina, redes sociales y afines), y estamos comprometidas con la protección y tratamiento adecuado de los mismos, conforme al régimen legal de protección de datos personales aplicable en cada territorio en donde operamos.

3. MARCO NORMATIVO DE LA POLÍTICA

Ley 1581 de 2012 mediante la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales y decreto 1377 de 2013 y sus normas complementarias.

Decretos y circulares externas que reglamenten la norma indicada en el numeral anterior.

Sentencia de Constitucionalidad C-748 de 2011 mediante la cual se declaró exequible el Proyecto de Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales.

LUBEL.COM

Contacto: lubel@lubel.com - Tel. (57) 1 7430082 - www.lubel.com - whatsapp: 311 2764461

4. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

LUBEL incorpora en todas sus actuaciones el respeto por la protección de datos personales. En consecuencia, solicitará desde el ingreso del dato, autorización para el uso de la información que reciba para las finalidades propias de su objeto comercial.

LUBEL respeta los principios establecidos en la ley y atenderá en sus actuaciones y manejo de información de datos personales las finalidades que se deriven de la recolección de los mismos.

LUBEL implementará las estrategias y acciones necesarias para dar efectividad al derecho consagrado en la ley estatutaria 1581 de 2012 y demás normativa que la complementa, modifique o derogue.

LUBEL dará a conocer a todos sus usuarios los derechos que se derivan de la protección de datos personales.

5. INFORMACIÓN Y DATOS RECOLECTADOS

Los datos personales que pueden ser recolectados según se considere pueden ser, entre otros:

- Nombre y apellidos
- Cédula de ciudadanía
- Correo electrónico
- Fecha de nacimiento
- Número de pasaporte y fecha de vencimiento
- Género
- Estado civil y/o parentesco en relación con personas menores de edad o discapacitados solicitantes de nuestros servicios.
- Teléfono de contacto
- Dirección
- Información de tarjeta(s) de crédito (número, entidad bancaria, fecha de vencimiento, código de seguridad).
- Datos personales del tarjetahabiente (nombres y apellidos, tipo y número de identificación).
- Información del domicilio donde el tarjetahabiente recibe sus extractos bancarios.
- Información necesaria para facilitar el viaje u otros servicios, incluyendo el nombre de acompañante(s) de viaje, contactos para casos de accidente o cualquier otra contingencia, preferencia en asientos, comidas especiales o requerimientos médicos.
- Información requerida por los representantes de las áreas de ventas y/o de relaciones con el cliente con la finalidad de atender solicitudes o reclamos.

6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

La información y datos personales recolectados son utilizados para procesar, confirmar y cumplir con los servicios adquiridos, así como para la realización de la reserva, modificaciones, cancelaciones y cambios de itinerario, reembolsos, atención de consultas, quejas y reclamos, pago de compensaciones e indemnizaciones, registros contables, correspondencia, procesamiento y verificación de tarjetas de crédito, débito y otros instrumentos de pago, promocionar y publicitar nuestras actividades, productos y servicios, realizar transacciones financieras de pagos, cobros o reembolsos, atender procedimientos legales, efectuar reportes o atender requerimientos de las distintas autoridades administrativas de control y vigilancia nacionales o internacionales, autoridades de policía o autoridades judiciales, entidades



bancarias y/o compañías aseguradoras, para fines administrativos internos y/o comerciales y demás servicios y actividades complementarias,

Informamos que en estas actividades pueden estar involucrados terceros, incluyendo proveedores de sistemas de reservas de vuelos, de herramientas de seguridad para procesamiento de transacciones bancarias, call centers, entidades bancarias, aseguradoras, nuestros representantes o agentes, administradores de programas de lealtad, y que dichas actividades pueden surtirse en países diferentes al lugar en donde se contrata el servicio o se adquiere el producto, y sin perjuicio de otras finalidades que hayan sido informadas en este documento y en los términos y condiciones de cada uno de los productos y servicios propios de cada una de nuestras unidades de negocio.

En LUBEL no vendemos ni cedemos a terceros por un precio la información y los datos personales de nuestros clientes o usuarios. La transferencia de datos que hacemos a terceros en los términos de la presente Política, se hace exclusivamente sobre las bases de cumplimiento de las finalidades contenidas en la misma.

7. PRINCIPIOS RECTORES

Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento de datos es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de Finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

Principio de Libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de Veracidad o Calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de Transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable de dicho tratamiento o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de Acceso y Circulación Restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones constitucionales y legales. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la citada ley.

Principio de Seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la ley se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

LUBEL.COM

Contacto: lubel@lubel.com - Tel. (57) 1 7430082 - www.lubel.com - whatsapp: 311 2764461

Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

8. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

8.1 Datos Personales Sensibles

Los datos sensibles son aquellos datos 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.

LUBEL restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso sobre la finalidad de su tratamiento.

8.2 Tratamiento de Datos Personales Sensibles

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley, no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, o dentro del marco de procesos de mejoramiento, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

8.3 Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes

Los menores de edad son Titulares de sus datos personales y por lo tanto portadores de los derechos correspondientes. De acuerdo a lo establecido en la Constitución Política y en concordancia con el Código de la Infancia y la Adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la Sentencia C-748 de 2011, las opiniones de los menores deben ser tenidas en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.

LUBEL se compromete entonces, en el tratamiento de los datos personales, a respetar los derechos prevalentes de los menores. Queda relegado el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

9 CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Y DE BASES DE DATOS

Las bases de datos se clasificarán de la siguiente manera:

Bases de datos Confidenciales: Son bases de datos o ficheros electrónicos con información confidencial la cual trata el modelo de negocio de **LUBEL**, es el caso de datos financieros, bases de datos del personal, bases de datos con información sensible sobre directivos, proveedores etc.

Bases de datos con Información Sensible: Son los datos 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. En **LUBEL**, No tenemos acceso a este tipo de información.

Bases de datos con Información Pública: Son las bases de datos que contienen datos públicos calificados como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y que no son calificados como datos semiprivados, privados o sensibles. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Todas las bases de datos de **LUBEL** están almacenadas solo para efectos de registro, seguridad y control. **LUBEL** solo utiliza la información de clientes para transmitirla a los proveedores de los servicios contratados por el Usuario y no para cederla o comercializarla a terceros no relacionados con estos servicios.

La información suministrada permanecerá almacenada por el término máximo necesario para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a nuestro cargo especialmente en materia contable, contractual, fiscal y tributaria o para atender las disposiciones aplicables a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Para adaptar el site a sus tendencias y preferencias, **LUBEL** utiliza cookies. Una cookie es un pequeño archivo de datos que se inscribe en su disco duro cuando es visitado el site. Sólo contiene la información personal que usted mismo suministró en su registro. Una cookie no puede leer datos del disco duro, ni leer los archivos cookies creados por otros sitios; sólo identifica su computadora y sus movimientos en nuestro site, no a los usuarios en particular. Si no quiere aceptar este sistema, puede desactivarlo en su navegador, o prepararlo para que le avise antes de aceptar las cookies. Tampoco es necesario tener las cookies activadas para usar este site, pero si están desactivados existe la posibilidad de que no tenga acceso a algunos aspectos del sitio.

1. . PRERROGATIVAS Y DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **LUBEL** en su condición de responsable del tratamiento.
- Recibir información por parte de **LUBEL**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

- Acudir ante las autoridades legalmente constituidas, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente, previo trámite de consulta o requerimiento ante el responsable del tratamiento.
- Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales vigentes.
- Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

11. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

11.1 Generalidades Sobre la Autorización

LUBEL solicitará la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio, como por ejemplo un contrato o de un documento específico para tal efecto. En todo caso, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos también se informará mediante el mismo documento específico o adjunto.

LUBEL informará al titular de los datos, lo siguiente:

- El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- Los canales en los cuales podrá formular consultas y/o reclamos.

11.2 Garantías del Derecho de Acceso

LUBEL garantizará el derecho de acceso, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de este, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales.

11.3 Consultas

Los Titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán consultar sus datos personales que reposan en la base de datos. En consecuencia, **LUBEL** garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares de datos personales, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, **LUBEL** garantiza:

Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.

Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo que se implemente para la atención de solicitudes de consulta, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual, en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



Las consultas que se efectúen respecto a datos personales deberán ser remitidas mediante un correo electrónico a la dirección lubel@lubel.com

11.4 Reclamos

El Titular 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 normativa sobre Protección de Datos Personales, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento.

El reclamo deberá ser presentado por el Titular de los datos personales, mediante el envío de un correo electrónico a la dirección lubel@lubel.com indicando si desea que sus datos sean actualizados, rectificadas o suprimidos o bien si desea revocar la autorización que se había otorgado para el tratamiento de los datos personales. Para efectos de reclamos, el Titular deberá tener en cuenta lo previsto en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

Si el reclamo estuviese incompleto, el Titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen 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.

En caso que la persona que reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, el término máximo para atenderlo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

11.5 Rectificación y Actualización de Datos

LUBEL tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados. Al respecto, **LUBEL** tendrá en cuenta lo siguiente:

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.

LUBEL tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que **LUBEL** considere pertinentes.

LUBEL podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos, que se pondrán a disposición de los interesados en la página web o solicitándolos mediante correo electrónico a la lubel@lubel.com

11.6 Supresión de Datos

El Titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **LUBEL**, 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 normativa vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

LUBEL.COM

Contacto: lubel@lubel.com - Tel. (57) 1 7430082 - www.lubel.com - whatsapp: 311 2764461

- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.
- La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo a lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **LUBEL**
- El derecho de supresión no es un derecho absoluto y el responsable del tratamiento de datos personales puede negar el ejercicio del mismo cuando:
- El Titular de los datos 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.

11.7 Revocatoria de la Autorización

Todo Titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de estos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **LUBEL** establecerá mecanismos sencillos que le permitan al Titular revocar su consentimiento.

Existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

- Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que **LUBEL** debe dejar de tratar por completo los datos del Titular.
- Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. En este caso, **LUBEL** deberá dejar de tratar parcialmente los datos del Titular. Se mantienen entonces otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

12. REGLAS GENERALES APLICABLES

LUBEL establece las siguientes reglas generales para la protección de datos personales y sensibles, como en el cuidado de bases de datos, ficheros electrónicos e información personal:

- **LUBEL** garantizará la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información.
- **LUBEL** tomará todas las medidas técnicas necesarias para garantizar la protección de las bases de datos existentes.

- Se realizarán auditorías y controles de manera periódica para garantizar la correcta implementación de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Es responsabilidad de los empleados y colaboradores de **LUBEL** reportar cualquier incidente de fuga de información, daño informático, violación de datos personales, comercialización de datos, uso de datos personales de niños, niñas o adolescentes, suplantación de identidad, o conductas que puedan vulnerar la intimidad de una persona.
- **LUBEL**, para garantizar la protección de la información personal, que registre en este sitio está disponible en una página segura y no está a disponibilidad del público. Puede corregir o cambiar los datos de su registro personal en cualquier momento y cuantas veces sea necesario.

13. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

En **LUBEL** nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de los siguientes medios: anuncios visibles en nuestro sitio web o a través del último correo electrónico proporcionado.

Sujeto a las leyes aplicables, la versión en español de esta política de privacidad prevalecerá sobre cualquier versión divulgada en otro idioma. En el evento en que exista cualquier inconsistencia entre la versión en español y cualquier traducción de esta política de privacidad en otro idioma, prevalecerá la versión en español.

14. PREGUNTAS, INQUIETUDES O SUGERENCIAS

Si usted tiene alguna pregunta, inquietud o sugerencia acerca del proceso de recolección, tratamiento o transferencia de su información personal o considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, por favor envíenos un mensaje al siguiente correo electrónico: lubel@lubel.com

15. VIGENCIA

Esta Política General de Privacidad es efectiva desde el día de su publicación.

CONTRA LA PORNOGRAFIA INFANTIL

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. De igual manera y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, **LUBEL REPRESENTACIONES S.A.S**, adoptó un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en el desarrollo de su actividad turística.