

I. GENERALIDADES

GEMA TOURS S.A.S., identificada con Nit. 890404365-7 es una agencia de viajes y turismo receptivo de reconocida trayectoria como operadora profesional de Congresos (Eventos Corporativos y Sociales), Ferias, Convenciones, viajes y transporte terrestre especial de pasajeros, fundada hace más de 43 años oficinas localizadas en importantes ciudades del país, como Cartagena de Indias, donde opera la casa matriz ubicada en el Tradicional Barrio Pie de la Popa de la ciudad de Cartagena y oficina ubicada en Hotel Hilton, y sucursales en la ciudad de Bogotá, Medellín, San Andrés Islas y Barranquilla. En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario número 1377 de 2013, los cuales regulan la protección de datos personales y establecen las garantías legales que deben cumplir todas las personas en Colombia para el debido tratamiento de dicha información, desarrolla la siguiente política dentro de la compañía.

II. DEFINICIONES

Las siguientes son las definiciones que permitirán conocer el desarrollo de cada uno de los temas planteados en el presente documento:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por la responsable dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretenden dar a los datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato Sensible:** Son aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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 y la vida sexual.

- **Datos biométricos:** imágenes, video, audio, que permitan la identificación de clientes, empleados, y visitantes que ingresen a las instalaciones de Gema Tours S.A.S., donde se encuentra el establecimiento de cámaras de video- vigilancia.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Habeas Data:** Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objetos de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado o por cuenta del responsable.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

III. NORMAS Y PRINCIPIOS RECTORES:

El tratamiento de los datos personales en Gema Tours S.A.S. se rigen por la ley 1581 de 2012, Dec. 1377 DE 2013, Dec. 886 de 2014, Art. 15 C.N. y los siguientes principios:

- **Principio de Legalidad:** El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de Finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución 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 del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, 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, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley 1285 de 2012.
- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

IV. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN:

El titular de los datos personales protegidos en esta política tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Gema Tours S.A.S. en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquello cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Gema Tours S.A.S., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- Ser informado por Gema Tours S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

- Presentar ante la superintendencia de industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que modifiquen, adicionen y complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías legales y constitucionales.

Para los datos recabados por el sistema de video vigilancia, los titulares tendrán los siguientes derechos:

- Acceso a las imágenes por parte de los Titulares de datos personales
- Supresión de las imágenes:

El Titular de los datos personales podrá acceder a la solicitud de supresión de sus imágenes en la medida que no exista un deber legal o contractual que impida tal supresión; esta solicitud, así como cualquier otra reclamación que se realizará de acuerdo con el procedimiento establecido por los artículos 15 y 16 de la Ley 1581 de 2012.

V. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Los Responsables del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho del habeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asistan por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Otros deberes de los responsables del tratamiento según la ley 1581 de 2012.

Los Encargados del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes.

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en términos de la ley 1581 de 2012.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que puedan tener acceso a ella.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.
- Otros deberes de los encargados del tratamiento según la ley 1581 de 2012.

	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:28/06/2016
		Versión 3
		Página 5 de 18

VI. POLITICAS

1. POLITICA GENERAL

Gema Tours S.A.S., en su interés por hacer pública su política en materia de protección de datos personales y actualizarlas de conformidad con las exigencias de la ley Estatutaria 1581 de 2012, contempladas en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, así como regularlos procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos personales recolectados, implementa la siguiente POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, con el objetivo principal de asegurar la confidencialidad, integridad, libertad, veracidad, y transparencia de los datos personales de sus clientes, proveedores, trabajadores internos y externos así como demás colaboradores.

1.1. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD.

La aceptación expresa de la presente política de privacidad y del tratamiento de datos personales por parte de GEMA TOURS S.A.S., en los términos aquí expuestos, se entiende otorgada cuando el cliente, proveedor, empleado o tercero, de manera libre y voluntaria, proporciona sus datos personales a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Formularios físicos o electrónicos.
- La página web institucional www.gematours.com, sección “Contáctenos”.
- Las líneas telefónicas 601 3465025 (Bogotá), 605 6925265 o 605 6925270 (Cartagena), y 316 5233513 (Medellín).
- Cualquier otro formato, canal o mecanismo que permita la obtención del consentimiento mediante **conductas inequívocas**, de las cuales pueda concluirse que, de no existir tal consentimiento por parte del titular o de la persona legitimada, los datos no habrían sido recolectados ni almacenados en las bases de datos de GEMA TOURS S.A.S.

La autorización será solicitada de manera previa al tratamiento de los datos personales.

En el caso de las bases de datos obtenidas con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 1581 de 2012, GEMA TOURS S.A.S. dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013. En tal sentido, continuará con el tratamiento de los datos recolectados, garantizando en todo momento que los titulares de la información tengan la posibilidad de conocer esta Política de Tratamiento de Datos Personales y de ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de la autorización.

GEMA TOURS S.A.S., en su condición de Responsable del Tratamiento, ha dispuesto de mecanismos adecuados y verificables para obtener la autorización de los titulares, asegurando que el consentimiento sea previo, expreso e informado, ya sea por medios físicos, electrónicos o a través de conductas inequívocas que permitan concluir razonablemente que la autorización fue otorgada.

1.1.1. Mecanismos para la Obtención de Autorización

GEMA TOURS S.A.S., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, ha dispuesto mecanismos idóneos y verificables para garantizar que la autorización de los titulares sea obtenida de manera previa, expresa e informada. Dichos mecanismos incluyen, entre otros:

- **Avisos de privacidad** publicados en la página web oficial www.gematours.com, en donde los titulares pueden consultar en todo momento la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- **Formularios físicos y electrónicos** mediante los cuales los clientes, proveedores, empleados y terceros manifiestan de forma expresa su aceptación.
- **Enlaces digitales** incorporados en las firmas de correo electrónico y en comunicaciones oficiales, que dirigen a los titulares al formato de autorización.
- **Envío de comunicaciones masivas** por correo electrónico y otros medios electrónicos, mediante las cuales se informó a los titulares la existencia de las bases de datos y la finalidad de su tratamiento, permitiéndoles ejercer sus derechos.
- **Consentimiento por conductas inequívocas**, entendido como aquellas acciones mediante las cuales el titular suministra sus datos personales a través de canales físicos, electrónicos, telefónicos o digitales, siempre que sea razonable concluir que dicho suministro implica su autorización para el tratamiento conforme a esta política.

En todo caso, GEMA TOURS S.A.S. garantizará a los titulares la posibilidad de **acceder, actualizar, rectificar, suprimir o revocar** su autorización en cualquier momento, a través de los canales de atención dispuestos para tal fin.

1.2. DATOS PARA BASE DE DATOS GENERAL PARA CLIENTES Y PROVEEDORES, TRANSPORTES Y PARA EMPLEADOS - NOMINA

Nombre o razón social, Tipo de Doc. (C.C., T.I., pasaporte, C.E., Nit, Rut,) No. Documento, Genero, Domicilio (Colombia – extranjero), Dirección, Ciudad, Departamento, Correo electrónico, Sitio web, Teléfono móvil, Teléfono fijo; la forma de obtención de datos (acceso público, por un tercero, recolectado del titular) y por medio de acceso a sistema de información (claves, usuario).

Por disposición legal, Gema Tours S.A.S. se abstiene de recolectar información de cualquier tipo proveniente de menores de edad, o datos sensibles de sus clientes, empleados y asociados de negocio, tal y como lo dispone la Ley 1581 de 2013; de ser necesaria la recolección de estos datos para la prestación de los servicios relacionados con el objeto contractual de la empresa, se solicitará para menores de edad, autorización a sus padres o persona responsable legalmente; para el caso de los servicios prestados en Eventos y/o a grupos la autorización para capturar y utilizar datos sensibles, se obtendrá del respectivo contrato de servicios que para el Evento se suscriba con el Cliente, quien será el encargado de validar la autorización para dicho tratamiento.

Cuando un Titular niegue o revoque la autorización de tratamiento, GEMA TOURS S.A.S. conservará únicamente los datos mínimos necesarios para impedir que se le contacte o trate nuevamente, con la finalidad exclusiva de garantizar el respeto de su decisión. Dichos datos se mantendrán bloqueados y no serán objeto de ningún otro tratamiento

2. ESPECIFICAS

2.1. DEPARTAMENTO DE CONGRESOS (EVENTOS CORPORATIVOS Y SOCIALES)

2.1.1 Calidades y roles

En la gestión de telemarketing, congresos y eventos corporativos o sociales, **GEMA TOURS**

S.A.S. actúa en calidad de **Encargado del Tratamiento**, comprometiéndose a dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la **Ley 1581 de 2012**, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes sobre protección de datos personales.

El cliente, en calidad de **Responsable del Tratamiento**, deberá entregar a **GEMA TOURS S.A.S.** las bases de datos necesarias para la convocatoria, inscripción y confirmación de asistencia al evento, garantizando que cuenta con la **autorización previa, expresa e informada** de los titulares de la información, conforme a la ley.

2.1.2 Autorización de transmisión de datos

Para efectos de ejecución del contrato, el cliente diligenciará y firmará un documento de **autorización de transmisión de datos** a favor de **GEMA TOURS S.A.S.**, declarando que en su calidad de Responsable tiene las autorizaciones correspondientes y que asume la responsabilidad por la veracidad y legitimidad de la información suministrada.

2.1.3 Participación de proveedores tecnológicos

En los casos en que se utilicen plataformas o proveedores de sistemas de inscripción, estos deberán suscribir un **acuerdo de confidencialidad y tratamiento de datos**, en el cual se obliguen a utilizar la información exclusivamente para los fines contratados, bajo los mismos estándares de seguridad, confidencialidad y protección exigidos por la normativa de protección de datos.

2.1.4 Devolución o conservación de bases de datos

Una vez concluido el evento, tanto el proveedor como **GEMA TOURS S.A.S.** devolverán las bases de datos al cliente u organizador, actualizadas cuando así se estipule en el contrato, y procederán a la supresión de cualquier copia, salvo autorización expresa del cliente para conservarlas.

En caso de conservarlas, tanto el proveedor como la agencia deberán abstenerse de **ceder, transferir, vender o utilizar la información para fines distintos** a los expresamente autorizados por escrito por el cliente.

2.1.5 Recaudo de recursos económicos

Cuando **GEMA TOURS S.A.S.** deba recaudar dineros por inscripciones o patrocinios a nombre de terceros, informará previamente al cliente sobre las **implicaciones contables, fiscales y legales** derivadas de dicho manejo. Esta obligación se documentará en el contrato de servicios correspondiente.

Los cargos a tarjeta de **crédito**, en pesos o dólares, deberán contar con la **autorización escrita del tarjetahabiente**, especificando el valor y el concepto autorizado. Los recursos permanecerán en las cuentas de **GEMA TOURS S.A.S.** hasta que el cliente emita instrucciones claras y por escrito sobre su disposición.

2.1.6 Seguridad en comunicaciones y tratamiento

Todo el personal de **GEMA TOURS S.A.S.** cuenta con firmas electrónicas en sus correos corporativos que incluyen los términos y condiciones de la compañía y el aviso de privacidad

	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:28/06/2016
		Versión 3
		Página 8 de 18

vigente. Asimismo, se garantiza que los equipos de cómputo y sistemas de información cumplen con medidas técnicas, humanas y administrativas para evitar acceso, uso, consulta o divulgación no autorizada de los datos.

2.1.7 Derechos de los titulares

En todo momento, los titulares de los datos personales podrán ejercer sus derechos de **acceso, actualización, rectificación, supresión o revocatoria de la autorización**, a través de los canales de atención dispuestos por el cliente en calidad de Responsable y, en lo que corresponda, por **GEMA TOURS S.A.S.** como Encargado.

2.2. DEPARTAMENTO AGENCIA DE VIAJES:

2.2.1. Reserva de información de clientes

Los asesores de GEMA TOURS S.A.S. están obligados a conservar bajo estricta reserva la información relacionada con planes de viaje de los clientes, así como los datos personales y de contacto que exigen las aerolíneas y proveedores de servicios (teléfonos, direcciones, lugar de alojamiento en destino, entre otros).

2.2.2. Restricción de divulgación de itinerarios

El asesor que reciba información sobre el día, hora, aerolínea o cualquier detalle relacionado con el itinerario de un cliente, no podrá divulgarla a terceros ajenos al pasajero o a las personas expresamente autorizadas por este. Esta restricción se fundamenta en la necesidad de proteger la privacidad, la seguridad personal y la confidencialidad de los datos del cliente.

2.2.3. Manejo de datos de tarjetas de crédito:

Para realizar cargos con tarjeta de crédito, el cliente deberá diligenciar y firmar el formato correspondiente. Una vez efectuado el cargo:

- El asesor eliminará de inmediato cualquier soporte digital que contenga el número completo de la tarjeta.
- El área contable, en cumplimiento de protocolos de seguridad, procederá a perforar el documento físico en la sección donde se encuentre el número de la tarjeta, conservando únicamente los datos públicos del tarjetahabiente y garantizando así la destrucción segura de la información financiera sensible.

2.2.4. Documentación para trámites de viaje

El encargado del departamento de documentación entregará al usuario, junto con los requisitos exigidos para la solicitud de visa o pasaporte, un documento en el que se especifica de manera clara el alcance y la responsabilidad de **GEMA TOURS S.A.S.** en el manejo de la información personal suministrada

2.3. DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

2.3.1. Conservación de la información

Para efectos de la prestación de servicios de transporte, los datos personales que los usuarios suministren, o que hayan suministrado previamente mediante solicitudes de cotización, llamadas

	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:28/06/2016
		Versión 3
		Página 9 de 18

telefónicas o registros de proveedores, serán conservados de manera confidencial por los encargados del tratamiento, el área jurídica y el personal contable responsable de facturación y recaudo de cartera. En ningún caso dicha información será utilizada para finalidades distintas a:

- La adecuada prestación de los servicios contratados.
- La gestión contable, administrativa y fiscal correspondiente.
- La gestión jurídica, exclusivamente en eventos de cobro prejudicial o judicial cuando resulte estrictamente necesario.

2.3.2. Finalidades de contacto

Como parte del tratamiento autorizado, GEMA TOURS S.A.S. podrá contactar al cliente a través de medios electrónicos, correo físico, fax u otros mecanismos idóneos con el fin de:

- Dar respuesta a solicitudes, quejas, reclamos o peticiones.
- Remitir información relacionada con los servicios ofrecidos por la empresa y que puedan ser de interés para el cliente, dentro de las finalidades autorizadas.

2.3.3. Protección en comunicaciones electrónicas

El personal del área de transporte y demás dependencias de la compañía se encuentra protegido por las cláusulas de confidencialidad implementadas en las firmas de los correos electrónicos corporativos, así como en los términos y condiciones institucionales que integran las medidas de protección de datos adoptadas por la empresa.

2.3.4. Pagos con tarjeta de crédito

Todo cargo realizado con tarjeta de crédito se tramitará mediante el formato autorizado y firmado por el tarjetahabiente, aplicando el protocolo de seguridad adoptado por la compañía, en cumplimiento de los estándares internacionales de seguridad de la información establecidos en la normativa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Este procedimiento garantiza el manejo seguro y la eliminación responsable de datos financieros sensibles.

2.4. DEPARTAMENTO DE TURISMO FIT (TURISMO VACACIONAL)

Cuando un visitante es recibido en el aeropuerto de cualquiera de las ciudades donde GEMA TOURS S.A.S. tiene oficinas o sucursales, los asistentes FIT serán los responsables de:

2.4.1. Autorización de tratamiento de datos

Diligenciar con el pasajero los formatos correspondientes a la autorización de tratamiento de datos personales, asegurando que la recolección y uso de la información se realice conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos de la compañía.

2.4.2. Pagos con tarjeta de crédito

En caso de que el pasajero adquiera un tour adicional y lo pague con tarjeta de crédito, el asistente FIT diligenciará el formato de cargo autorizado y firmado por el tarjetahabiente, continuando con el procedimiento interno ya descrito para la protección y eliminación segura de datos financieros, en cumplimiento de los estándares PCI DSS.

2.4.3. Pagos en efectivo

Si el pasajero realiza el pago en efectivo, se diligenciará el respectivo voucher de pago, en el cual

	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:28/06/2016
		Versión 3
		Página 10 de 18

se incorpora igualmente la autorización de tratamiento de datos personales (habeas data), garantizando que el pasajero conozca el alcance del uso de su información.

2.4.4. Medidas de seguridad en el área FIT

- Todo el personal contará con cláusulas de confidencialidad incorporadas en la firma de sus correos electrónicos corporativos y en los términos y condiciones para la prestación de los servicios.
- Los equipos de cómputo asignados estarán protegidos mediante usuarios y contraseñas individuales, conforme a las políticas de seguridad de la información.
- El personal de este departamento tiene expresamente prohibido transmitir información personal de clientes a terceros no autorizados, salvo por orden de autoridad competente o en cumplimiento de una obligación legal.

2.5. EN GENERAL PARA PROVEEDORES Y CLIENTES

GEMA TOURS S.A.S. únicamente solicitará a sus proveedores aquellos datos personales que resulten necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación, celebración y ejecución de los contratos que se celebren entre las partes, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

En el caso de datos personales de los directivos, representantes legales, socios y empleados, de los proveedores y clientes, su recolección tendrá como únicas finalidades:

- Verificar la idoneidad, confiabilidad y competencia de las personas que intervengan en la ejecución de los servicios contratados.
- Realizar procesos de validación y gestión de riesgos en el marco del SARLAFT, de acuerdo con las obligaciones legales y regulatorias vigentes.

Una vez cumplidas estas finalidades, GEMA TOURS S.A.S. podrá devolver dicha información al proveedor o proceder a su supresión, salvo que sea estrictamente necesario conservarla para fines legales, contractuales, de auditoría o de control interno, en cuyo caso se garantizará su adecuada custodia y seguridad conforme a las medidas técnicas, humanas y administrativas adoptadas por la compañía.

2.6. EN GENERAL PARA EMPLEADOS

GEMA TOURS S.A.S. suscribe con sus empleados documento de autorización de tratamiento de datos, mediante el cual le explica la finalidad y el alcance de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, en relación al tratamiento de los datos personales propios y de su núcleo familiar, que se obtengan por parte del empleado como Titular de la Información a través de los vínculos contractuales celebrados entre empleador y trabajador; indicando la finalidad y el uso que se le dará.

3. DATOS BIOMETRICOS: IMÁGENES Y SONIDOS CAPTURADOS POR SISTEMA DE VIDEO-VIGILANCIA.-

GEMA TOURS S.A.S., cuenta con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias que garantizan

	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:28/06/2016
		Versión 3
		Página 11 de 18

la seguridad de los datos personales, recolectados por su sistema de video vigilancia, que evitará la adulteración, pérdida de información, deterioro, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, mantener la integridad de la información y garantizar los derechos de los Titulares de los datos personales. Las imágenes recolectadas por este medio (cámaras de Video-Vigilancia) serán utilizadas para fines relacionados con la SEGURIDAD de sus instalaciones, empleados y visitantes, contar con la información para atender: Planes internos de emergencia en situaciones de riesgo, Para el desarrollo de los programas internos en beneficio de nuestros visitantes y empleados, tal como se especifica en el Aviso de Privacidad el cual es visible para los visitantes y empleados de nuestras oficinas.

GEMA TOURS S.A.S. restringe y controla el acceso y divulgación de las imágenes recabadas por su sistema de video vigilancia, por lo que el tratamiento solo está permitido al personal autorizado por la empresa acompañado del Oficial de protección de datos y/o por solicitud de una autoridad pública en ejercicio de sus funciones y el tiempo durante el cual se almacenará la información captada será entre cinco (05) días y una (01) semana contados a partir de su visita.

En General, durante el desarrollo del cumplimiento de las actividades relacionadas con el objeto social de Gema Tours S.A.S, está podrá, previa autorización de sus clientes, asistentes a eventos, proveedores y contratistas, obtener captura de datos sensibles (imagen, voz) mediante fotografías o videos, con la finalidad de ser usadas en los casos en los que GEMA TOURS S.A.S., las necesite para demostrar experiencia ante futuros clientes, como contenido en su portafolio de servicios y, en redes sociales tales como Instagram  Facebook , twitter , Snapchat  y las nuevas que se crearen; así como en su página web  <https://gematours.com.co/> y por requerimiento de autoridad pública, de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012. En este sentido Gema Tours S.A.S se obliga a hacer respetar los datos en materia de confidencialidad y trato de datos personales.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LOS DATOS:

En desarrollo de su objeto social, de los contratos de trabajo suscritos con sus trabajadores, del mantenimiento de vínculos comerciales y del cumplimiento de órdenes de autoridades judiciales y/o administrativas, Gema Tours S.A.S., podrá dar tratamiento a los datos personales de los usuarios, de acuerdo con la necesidad del servicio que vaya a prestar, para los siguientes fines:

4.1. Cumplimiento contractual y legal

- a. Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de contratos suscritos con los titulares, clientes, proveedores y aliados estratégicos.
- b. Atender disposiciones legales y regulatorias aplicables en Colombia y en el exterior.

4.2. Gestión de servicios turísticos y de transporte

- c. Gestionar la venta y emisión de tiquetes aéreos.
- d. Procesar reservas, cambios de itinerario, cancelaciones y reembolsos.
- e. Administrar servicios complementarios (equipaje, asientos, etc.).
- f. Reportar información requerida por autoridades migratorias, fiscales, aduaneras y de seguridad.

4.3. Servicios turísticos y corporativos integrales

- g. Administrar servicios de turismo vacacional (FIT), turismo corporativo, transporte terrestre,

alojamiento, renta de vehículos, tours y demás servicios contratados.

4.4. Gestión de eventos y congresos

- h. Organizar y ejecutar congresos, ferias, convenciones y eventos corporativos o sociales, incluyendo convocatoria, inscripción, confirmación de asistencia, recaudo de recursos y coordinación logística.

4.5. Confirmación y actualización de servicios

- i. Confirmar los servicios contratados, informar sobre cambios, cancelaciones, saldos, modificaciones y enviar invitaciones para evaluar la calidad del servicio recibido.

4.6. Publicidad, mercadeo y contacto comercial

- j. Enviar comunicaciones informativas, comerciales, publicitarias o promocionales, a través de medios físicos, electrónicos, telefónicos o digitales (correo electrónico, llamadas, SMS, WhatsApp u otros), relacionadas con productos y servicios de **GEMA TOURS S.A.S.**, aerolíneas, proveedores y aliados estratégicos.
- k. Desarrollar campañas de satisfacción, estudios de mercado, investigaciones estadísticas, segmentación y analítica de datos para el mejoramiento de los servicios.

4.7. Atención al cliente

- l. Tramitar peticiones, quejas, reclamos, consultas o solicitudes formuladas por los titulares mediante los canales de atención dispuestos.

4.8. Transferencia y transmisión de datos

- m. Transferir o transmitir datos personales a aerolíneas, proveedores, aliados estratégicos, filiales, subsidiarias, matrices y demás terceros vinculados a la prestación de servicios, en Colombia o en el exterior, para el cumplimiento de las finalidades aquí descritas.

4.9. Gestiones administrativas y de control

- n. Realizar procesos contables, fiscales, administrativos, de facturación, auditorías, debida diligencia, gestión de riesgos (incluyendo SARLAFT), así como reportes a autoridades administrativas o judiciales.

4.10. Seguridad y validación de identidad

- o. Verificar la identidad de clientes y titulares de tarjetas de crédito o débito.
- p. Validar operaciones o transacciones electrónicas, telefónicas o presenciales y realizar llamadas de confirmación cuando sea necesario para prevenir fraudes.

4.11. Gestión financiera y pagos

- q. Administrar de manera segura los pagos realizados con tarjetas de crédito y débito, cumpliendo con los protocolos internos y los estándares internacionales **PCI DSS**, garantizando la confidencialidad y destrucción de los datos financieros una vez cumplida la finalidad.

4.12. Administración de plataformas digitales

- r. Procesar la información recolectada a través de la página web, canales telefónicos, correos electrónicos, aplicativos móviles u otros mecanismos, asegurando que la recolección sea necesaria y mediando siempre autorización previa del titular.

	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:28/06/2016
		Versión 3
		Página 13 de 18

4.13. Datos de terceros suministrados por el titular

- s. En caso de que un titular suministre datos de terceros (cónyuge, hijos, empleados, socios, invitados, etc.), se entenderá que cuenta con la autorización correspondiente. La responsabilidad por la veracidad y legitimidad de la información recaerá en quien la suministra.

4.14. Videovigilancia

- t. Tratar los datos obtenidos mediante sistemas de videovigilancia (imagen y sonido) únicamente para fines de seguridad, gestión de emergencias, protección de visitantes y empleados, e implementación de programas de bienestar, informando de ello a través de avisos visibles en las instalaciones.

4.15. Datos sensibles

- u. Tratar datos sensibles relacionados con imagen, voz o salud únicamente con autorización expresa y por escrito del titular, o en el caso de menores, de su representante legal, salvo requerimiento expreso de autoridad competente.

VII. CALIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL MANEJO DE LOS DATOS PERSONALES

GEMA TOURS S.A.S., en cumplimiento del principio de veracidad o calidad previsto en la Ley 1581 de 2012, adelantará el tratamiento de los datos personales suministrados de manera exacta, completa y comprobable, procurando que la información tratada sea suficiente y no induzca a error. En este sentido, se abstendrá de tratar datos parciales, incompletos o fraccionados.

No obstante, la veracidad y autenticidad de los datos personales corresponde exclusivamente al titular que los suministra o al tercero autorizado que los entregue. En consecuencia, cuando una persona suministre información de terceros (cónyuge, hijos, empleados, invitados, socios, entre otros), se entiende que cuenta con la autorización expresa del respectivo titular para compartirla, siendo dicha entrega el soporte de la autorización.

GEMA TOURS S.A.S. no está obligada a verificar ni confirmar la veracidad de la información recibida de terceros y, por tanto, no será responsable por los daños o perjuicios derivados de datos inexactos, incompletos o no autorizados. La responsabilidad recaerá en quien haya suministrado los datos.

GEMA TOURS S.A.S. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Dichas medidas incluyen, entre otras:

- controles de acceso restringido a la información,
- cifrado de datos sensibles,
- protocolos internos de protección, y
- la realización de auditorías periódicas para evaluar la eficacia de los mecanismos aplicados.

Las medidas implementadas deberán ser informadas a las personas que operen los servicios, de manera que las conozcan, comprendan y apliquen en su gestión cotidiana, garantizando así la protección integral

	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:28/06/2016
		Versión 3
		Página 14 de 18

de los datos personales.

VIII. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

De acuerdo con el Art. 26 de la ley 1581 de 2012, está prohibido la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos.

Entendiéndose que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumple con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los exigidos por la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario. Gema Tours S.A.S., queda exento de esta prohibición cuando se trate de:

- a. Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- f. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

IX. TRANSFERENCIAS DE DATOS

GEMA TOURS S.A.S. informa a sus clientes que algunos de los datos personales suministrados al momento de contratar o solicitar un servicio serán compartidos con sus proveedores, aerolíneas nacionales e internacionales, empresas aliadas y demás terceros que intervengan en la prestación de los servicios, tanto en Colombia como en el extranjero, con el único propósito de procesar, gestionar y completar los servicios contratados, garantizando siempre la confidencialidad y el tratamiento adecuado de los datos conforme a la Ley 1581 de 2012 y las normas internacionales aplicables.

Los datos que se transfieren o transmiten dependerán del tipo de servicio solicitado, entre ellos:

- a. Alojamiento, traslados terrestres, tours, excursiones y servicios complementarios: se podrán compartir los datos básicos de identificación y contacto requeridos por el proveedor para la correcta prestación del servicio.
- b. Reservas con aerolíneas nacionales e internacionales: se podrán transferir datos como nombre completo, apellidos, género, fecha de nacimiento, documento de identidad, información de contacto y demás datos requeridos por la aerolínea o por las autoridades aeroportuarias y migratorias, según las regulaciones vigentes de cada país.
- c. Controles migratorios internacionales (programas API/PNR): en cumplimiento de la normativa de diversos países (incluyendo, pero sin limitarse a Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Australia, Reino Unido, la Unión Europea, China y Japón), es obligatorio transmitir anticipadamente a las

autoridades migratorias y de seguridad la información básica de identificación, documento de viaje, itinerario y demás datos exigidos en los programas de Advance Passenger Information (API) y Passenger Name Record (PNR), así como otros que resulten requeridos por normas locales.

- d. Reservaciones de renta de autos u otros servicios adicionales: se transferirán los datos personales solicitados por el proveedor (nombre, apellidos, domicilio y demás necesarios para la contratación).
- e. Revelación por requerimiento de autoridad o defensa de derechos: GEMA TOURS S.A.S. se reserva el derecho de revelar información personal en los siguientes casos:
 - Ante solicitudes de autoridades administrativas, judiciales o de seguridad, nacionales o internacionales, cuando resulte necesaria o apropiada para atender investigaciones legales, hechos ilícitos o fraudulentos.
 - Para establecer o defender los derechos de GEMA TOURS S.A.S. en casos de fraudes, litigios, procesos judiciales o en cumplimiento de normas legales.
 - Cuando GEMA TOURS S.A.S. lo considere necesario para prevenir, investigar o responder a reportes de fraude, actividades ilícitas o uso indebido de sus servicios.

X. PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

- a. **Derecho de acceso.**- El titular podrá acceder en cualquier tiempo a su información personal que es objeto de Tratamiento por parte de Gema Tours S.A.S., así como las condiciones y generalidades en que se está efectuado. Por tanto, éste podrá: i) conocer la efectiva existencia del Tratamiento a que son sometidos sus datos personales, ii) tener acceso a los datos personales en posesión del responsable, o conocer la finalidad que justifica el Tratamiento. El titular tendrá acceso a los datos personales objeto de Tratamiento por parte de Gema Tours S.A.S. de manera gratuita, previa acreditación de su identidad, por lo menos una vez al mes de conformidad con lo establecido en el Art. 21 del Decreto 1377 de 2013.
- b. La Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, será el señor Luis Fernando Pérez, en el correo electrónico habeasdata@gematours.com o en el punto de atención presencial ubicado en el Barrio Pie del Cerro, Cl. 30 No. 19-64 piso 2, en la ciudad de Cartagena, a los teléfonos +57 - 605 6925265 – 605 6925270 ext. 104, Cel. 3157313213 y en Bogotá 601 3465025
- c. **Consultas.** - El titular o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de Gema Tours S.A.S. previa solicitud del mismo, la cual será atendida en un plazo máximo de diez (10) hábiles contados a partir de la fecha de recibo. En el evento de no ser posible atender la solicitud en dicho término, se informará al interesado dentro del mismo término, expresando los motivos que dan lugar a la imposibilidad, al igual que la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- d. **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 ley o este Manual, podrán presentar un reclamo ante Gema Tours S.A.S., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Gema Tours S.A.S., con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
 - Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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.
 - En caso de que quien 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, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
 - 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 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.
- e. **Procedimiento presentación de reclamos.** - El titular o su representante podrá solicitar a Gema Tours S.A.S., la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredita que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización o supresión tendrá que ser presentada a través de los medios habilitados por Gema Tours S.A.S. y contener como mínimo lo siguiente:
- Nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir respuesta.
 - Documentos que acreditan la identidad o la personalidad de su representante.
 - Descripción clara y precisa de los datos personales que dan lugar al reclamo.
- f. **Rectificación y actualización.** - Cuando los reclamos tengan por objeto la rectificación o actualización, el titular deberá indicar las correcciones a realizar y adoptar la documentación que avale su petición.
- g. **Supresión.** - La supresión de datos personales se realiza mediante la eliminación total o parcial de la información personal según lo solicitado por el titular, no obstante, lo cual Gema Tours S.A.S. podrá negarse a la misma cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- h. **Revocatoria de la autorización.** - Los titulares de los datos personales pueden revocar la autorización concedida en cualquier momento, exceptuando de lo anterior aquellos eventuales en los cuales lo impida una disposición legal o contractual. En todo caso, el titular deberá indicar en su solicitud si se trata de una revocatoria total o parcial, esto último cuando sólo quiera eliminarse alguna de las finalidades para la cual se autorizó el tratamiento, escenario en el que el titular deberá indicar la finalidad que desea eliminar.

	POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Fecha:28/06/2016
		Versión 3
		Página 17 de 18

XI. DISPOSICIONES FINALES

Cambios y actualizaciones a esta política. –

GEMA TOURS S.A.S., protegerá los datos personales, confiados, tramitará las solicitudes de los titulares, y garantizará el ejercicio de los derechos de los mismos, conforme a la ley y no hará cambios a su política de privacidad que vayan en detrimento de los derechos de clientes que han proporcionado información personal sin su consentimiento claro y expreso.

Se reserva el derecho de modificar o cambiar esta política si es necesario o debido a cambios normativos, así como la información que aparece en su sitio web, sin previo aviso, teniéndose la publicación como suficiente comunicación para terceros. Los cambios entran en vigor en el momento que son publicados.

Vigencia.- El presente rige a partir del 1 de octubre de 2025.



POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Fecha:28/06/2016

Versión 3

Página **18** de **18**

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONCEPTOS	RESPONSABLE	AREA
01/03/2021	Adición tratamiento datos biométricos por colocación de cámaras de videovigilancia	Tatiana Herrera Olascuaga	Jurídica
01/10/2025	Ajustes en la política respecto de actualización de datos de contacto de la empresa, modificación en la solicitud de autorización para el tratamiento de datos personales, procedimientos y cambio de logo	Tatiana Herrera Olascuaga	Jurídica

I. GENERAL INFORMATION

GEMA TOURS S.A.S., identified with Tax ID No. 890404365-7, is a travel and inbound tourism agency with a proven track record as a professional operator of conferences (corporate and social events), fairs, conventions, travel, and special passenger ground transportation. Founded more than 43 years ago, it has offices located in major cities throughout the country, such as Cartagena de Indias, where its headquarters are located in the traditional Pie de la Popa neighborhood of the city of Cartagena, and an office located in the Hilton Hotel, as well as branches in the cities of Bogotá, Medellín, San Andrés Islas, and Barranquilla. In compliance with the provisions of Law 1581 of 2012 and its regulatory decree number 1377 of 2013, which regulate the protection of personal data and establish the legal guarantees that all persons in Colombia must comply with for the proper treatment of such information, the following policy is implemented within the company.

II. DEFINITIONS

The following are the definitions that will allow you to understand the development of each of the topics raised in this document:

- **Authorization:** Prior, express, and informed consent of the Data Subject to carry out the processing of personal data.
- **Privacy Notice:** Verbal or written communication generated by the responsible party addressed to the owner for the processing of their personal data, through which they are informed about the existence of the information processing policies that will be applicable to them, how to access them, and the purposes of the processing that is intended to be given to the personal data.
- **Database:** Organized set of personal data that is subject to Processing.
- **Personal data:** Any information linked or that can be associated with one or more specific or identifiable natural persons.
- **Public data:** Data that is not semi-private, private, or sensitive. Public data includes, among other things, data relating to a person's marital status, profession or trade, and status as a merchant or public servant. By its nature, public data may be contained, among others, in public records, public documents, official gazettes and bulletins, and duly enforced court rulings that are not subject to confidentiality.
- **Sensitive Data:** This is data that affects the privacy of the Data Subject or whose misuse may lead to discrimination, such as data revealing racial or ethnic origin, political orientation, religious or philosophical beliefs, membership in unions, social organizations, human rights organizations, or organizations that promote the interests of any

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page2 of 17

political party or that guarantee the rights and guarantees of opposition political parties, as well as data relating to health and sex life.

- **Biometric data:** images, video, audio, that allow the identification of customers, employees, and visitors who enter the facilities of Gema Tours S.A.S., where video surveillance cameras are installed.
- **Data processor:** A natural or legal person, public or private, who, alone or in association with others, processes personal data on behalf of the data controller.
- **Habeas Data:** The right of any person to know, update, and rectify the information that has been collected about them in the database and in the files of public and private entities.
- **Data controller:** Natural or legal person, public or private, who, alone or in association with others, decides on the database and/or the processing of the data.
- **Data subject:** Natural person whose personal data is subject to processing.
- **Processing:** Any operation or set of operations on personal data, such as collection, storage, use, circulation, or deletion.
- **Transmission:** Processing of personal data that involves the communication of such data within or outside the territory of Colombia when the purpose is to carry out processing by the processor or on behalf of the controller.
- **Transfer:** The transfer of data takes place when the controller and/or processor of personal data, located in Colombia, sends the information or personal data to a recipient, who in turn is responsible for the processing and is located inside or outside the country.

III. GUIDING RULES AND PRINCIPLES:

The processing of personal data at Gema Tours S.A.S. is governed by Law 1581 of 2012, Decree 1377 of 2013, Decree 886 of 2014, Article 15 of the Constitution, and the following principles:

- **Principle of Legality:** The processing referred to in this law is a regulated activity that must be subject to the provisions of this law and other provisions that develop it.
- **Principle of Purpose:** The processing must serve a legitimate purpose in accordance with the constitution and the law, which must be communicated to the data subject.

- **Principle of Freedom:** Processing may only be carried out with the prior, express, and informed consent of the data subject. Personal data may not be obtained or disclosed without prior authorization or in the absence of a legal or judicial mandate that relieves consent.
- **Principle of Veracity or Quality:** The information subject to processing must be truthful, complete, accurate, up-to-date, verifiable, and understandable. The processing of partial, incomplete, fragmented, or misleading data is prohibited.
- **Principle of transparency:** Processing must guarantee the right of the Data Subject to obtain from the Data Controller or Data Processor, at any time and without restriction, information about the existence of data concerning them.
- **Principle of access and restricted circulation:** Processing is subject to the limits derived from the nature of the personal data, the provisions of this law, and the Constitution. In this regard, processing may only be carried out by persons authorized by the Data Subject and/or by the persons provided for in Law 1285 of 2012.
- **Principle of security:** Information subject to processing by the data controller or data processor referred to in this law must be handled with the technical, human, and administrative measures necessary to ensure the security of the records, preventing their adulteration, loss, consultation, unauthorized or fraudulent use or access.
- **Principle of Confidentiality:** All persons involved in the processing of personal data that is not public in nature are obliged to guarantee the confidentiality of the information, even after their relationship with any of the tasks involved in the processing has ended, and may only supply or communicate personal data when this corresponds to the performance of the activities authorized in this law and under the terms thereof.

IV. RIGHTS OF THE DATA SUBJECT:

The owner of the personal data protected by this policy shall have the following rights:

- To know, update, and rectify their personal data held by Gema Tours S.A.S. in its capacity as data controller. This right may be exercised, among other things, in relation to partial, inaccurate, incomplete, fragmented, or misleading data, or data whose processing is expressly prohibited or has not been authorized.
- To request proof of the authorization granted to Gema Tours S.A.S., except when expressly exempted as a requirement for processing, in accordance with the provisions of Article 10 of Law 1581 of 2012.
- To be informed by Gema Tours S.A.S., upon request, regarding the use that has been made of your personal data.

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page4 of 17

- File complaints with the Superintendency of Industry and Commerce for violations of the provisions of Law 1581 of 2012 and other regulations that modify, add to, or complement it.
- Revoke authorization and/or request the deletion of data when the principles, rights, and legal and constitutional guarantees are not respected in its processing.

For data collected by the video surveillance system, data subjects shall have the following rights:

- Access to images by the owners of personal data
- Deletion of images:

The owner of the personal data may request the deletion of their images provided that there is no legal or contractual obligation preventing such deletion; this request, as well as any other claim, shall be made in accordance with the procedure established by Articles 15 and 16 of Law 1581 of 2012.

V. DUTIES OF THOSE RESPONSIBLE FOR AND IN CHARGE OF PERSONAL DATA PROCESSING.

Those responsible for processing must comply with the following duties:

- Guarantee the data subject, at all times, the full and effective exercise of the right of habeas data.
- Request and retain, under the conditions provided for in Law 1581 of 2012, a copy of the respective authorization granted by the data subject.
- Duly inform the data subject of the purpose of the collection and the rights to which they are entitled by virtue of the authorization granted.
- Keep the information under the necessary security conditions to prevent its adulteration, loss, consultation, unauthorized or fraudulent use or access.
- Other duties of data controllers under Law 1581 of 2012.

Data **processors** must comply with the following duties.

- Timely update, rectify, or delete data in accordance with Law 1581 of 2012.
- Process inquiries and complaints made by data subjects in accordance with the terms set forth.
- Allow access to information only to persons who are authorized to access it.
- Comply with the instructions and requirements issued by the Superintendency of Industry and Commerce.
- Other duties of data processors under Law 1581 of 2012.

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page5 of 17

VI. POLICIES

1. GENERAL POLICY

Gema Tours S.A.S., in its interest to make public its policy on personal data protection and update it in accordance with the requirements of Statutory Law 1581 of 2012, as set forth in paragraph k) of Article 17 of Law 1581 of 2012, as well as to regulate the procedures for the collection, handling, and processing of the personal data collected, implements the following PRIVACY AND PERSONAL DATA PROCESSING POLICY, with the main objective of ensuring the confidentiality, integrity, freedom, accuracy, and transparency of the personal data of its customers, suppliers, internal and external employees, and other collaborators.

1.1. ACCEPTANCE OF THE PRIVACY POLICY.

Express acceptance of this privacy policy and the processing of personal data by GEMA TOURS S.A.S., under the terms set forth herein, is understood to be granted when the customer, supplier, employee, or third party freely and voluntarily provides their personal data through any of the following means:

- Physical or electronic forms.
- The institutional website www.gematours.com, "Contact Us" section.
- The telephone lines 601 3465025 (Bogotá), 605 6925265 or 605 6925270 (Cartagena), and 316 5233513 (Medellín).
- Any other format, channel, or mechanism that allows consent to be obtained through **unequivocal conduct**, from which it can be concluded that, without such consent from the owner or authorized person, the data would not have been collected or stored in the databases of GEMA TOURS S.A.S.

Authorization will be requested prior to the processing of personal data.

In the case of databases obtained prior to the entry into force of Law 1581 of 2012, GEMA TOURS S.A.S. will apply the provisions of Article 10 of Decree 1377 of 2013. In this regard, it will continue to process the data collected, ensuring at all times that the owners of the information have the opportunity to learn about this Personal Data Processing Policy and to exercise their rights of access, updating, rectification, deletion, or revocation of authorization.

GEMA TOURS S.A.S., in its capacity as Data Controller, has put in place adequate and verifiable mechanisms to obtain the authorization of the owners, ensuring that consent is prior, express, and informed, whether by physical or electronic means or through unequivocal conduct that allows for the reasonable conclusion that authorization was granted.

1.1.1. Mechanisms for Obtaining Authorization

GEMA TOURS S.A.S., in compliance with Law 1581 of 2012 and Decree 1377 of 2013, has established suitable and verifiable mechanisms to ensure that the authorization of the owners is obtained in advance, expressly, and in an informed manner. These mechanisms include, among others:

- **Privacy notices** published on the official website www.gematours.com, where data subjects can consult the Personal Data Processing Policy at any time.

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page 6 of 17

- **Physical and electronic forms** through which customers, suppliers, employees, and third parties expressly state their acceptance.
- **Digital links** incorporated into email signatures and official communications, which direct data subjects to the authorization form.
- **Mass communications sent** by email and other electronic means, informing data subjects of the existence of the databases and the purpose of their processing, allowing them to exercise their rights.
- **Consent through unequivocal conduct**, understood as those actions through which the data subject provides their personal data through physical, electronic, telephone, or digital channels, provided that it is reasonable to conclude that such provision implies their authorization for processing in accordance with this policy.

In any case, GEMA TOURS S.A.S. will guarantee data subjects the possibility of **accessing, updating, rectifying, deleting, or revoking** their authorization at any time, through the customer service channels provided for this purpose.

1.2. DATA FOR GENERAL DATABASE FOR CUSTOMERS AND SUPPLIERS, TRANSPORTATION, AND EMPLOYEES - PAYROLL

Name or company name, Type of Document (ID card, T.I., passport, C.E., Nit, Rut,) No. Document, Gender, Address (Colombia - abroad), Address, City, Department, Email, Website, Mobile phone, Landline phone; the means of obtaining data (public access, by a third party, collected from the owner) and through access to the information system (passwords, username).

By legal provision, Gema Tours S.A.S. refrains from collecting information of any kind from minors, or sensitive data from its customers, employees, and business associates, as provided for in Law 1581 of 2013; if the collection of such data is necessary for the provision of services related to the company's contractual purpose, authorization will be requested from the parents or legal guardian of minors; in the case of services provided at events and/or to groups, authorization to collect and use sensitive data will be obtained from the respective service contract signed with the customer for the event, who will be responsible for validating the authorization for such processing.

When a Data Subject denies or revokes the authorization for processing, GEMA TOURS S.A.S. will only retain the minimum data necessary to prevent them from being contacted or processed again, for the sole purpose of ensuring that their decision is respected. Such data will be kept blocked and will not be subject to any further processing.

2. SPECIFIC

2.1. CONGRESS DEPARTMENT (CORPORATE AND SOCIAL EVENTS)

2.1.1 Qualities and roles

In the management of telemarketing, conferences, and corporate or social events, **GEMA TOURS S.A.S.** acts as **the Data Processor**, undertaking to strictly comply with the provisions of **Law 1581 of 2012**, its regulatory decrees, and other related regulations on personal data protection.

The client, as **Data Controller**, must provide **GEMA TOURS S.A.S.** with the databases

necessary for the announcement, registration, and confirmation of attendance at the event, ensuring that it has the **prior, express, and informed authorization** of the owners of the information, in accordance with the law.

2.1.2 Authorization for data transfer

For the purposes of executing the contract, the client shall complete and sign a **data transfer authorization** document in favor of **GEMA TOURS S.A.S.**, declaring that, as the Data Controller, they have the corresponding authorizations and assume responsibility for the accuracy and legitimacy of the information provided.

2.1.3 Participation of technology providers

In cases where registration platforms or system providers are used, they must sign a **confidentiality and data processing agreement**, in which they undertake to use the information exclusively for the contracted purposes, under the same standards of security, confidentiality, and protection required by data protection regulations.

2.1.4 Return or retention of databases

Once the event has concluded, both the provider and **GEMA TOURS S.A.S.** shall return the databases to the client or organizer, updated when so stipulated in the contract, and shall proceed to delete any copies, unless the client expressly authorizes their retention.

If they are retained, both the supplier and the agency shall refrain from **assigning, transferring, selling, or using the information for purposes other** than those expressly authorized in writing by the client.

2.1.5 Collection of financial resources

When **GEMA TOURS S.A.S.** is required to collect money for registrations or sponsorships on behalf of third parties, it shall inform the client in advance of the **accounting, tax, and legal implications** of such handling. This obligation shall be documented in the corresponding service contract.

Credit card charges, in pesos or dollars, must have the **written authorization of the cardholder**, specifying the amount and the authorized concept. The funds will remain in the accounts of **GEMA TOURS S.A.S.** until the client issues clear written instructions regarding their disposal.

2.1.6 Communication and processing security

All **GEMA TOURS S.A.S.** staff have electronic signatures on their corporate emails that include the company's terms and conditions and the current privacy notice. Likewise, it is guaranteed that computer equipment and information systems comply with technical, human, and administrative measures to prevent unauthorized access, use, consultation, or disclosure of data.

2.1.7 Rights of data subjects

At any time, data subjects may exercise their rights of **access, updating, rectification, deletion, or revocation of authorization** through the customer service channels provided by the client as the Data Controller and, where applicable, by **GEMA TOURS S.A.S.** as the Data Processor.

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page 8 of 17

2.2. TRAVEL AGENCY DEPARTMENT:

2.2.1. Reservation of customer information

GEMA TOURS S.A.S. advisors are required to keep strictly confidential any information related to customers' travel plans, as well as the personal and contact details required by airlines and service providers (telephone numbers, addresses, accommodation at destination, among others).

2.2.2. Restriction on disclosure of itineraries

Advisors who receive information about the date, time, airline, or any other details related to a customer's itinerary may not disclose this information to third parties other than the passenger or persons expressly authorized by the passenger. This restriction is based on the need to protect the privacy, personal safety, and confidentiality of customer data.

2.2.3. Credit card data handling:

To make credit card charges, the customer must complete and sign the corresponding form. Once the charge has been made:

- The advisor will immediately delete any digital media containing the full card number.
- The accounting department, in compliance with security protocols, will proceed to perforate the physical document in the section where the card number is located, retaining only the cardholder's public data and thus ensuring the secure destruction of sensitive financial information.

2.2.4. Documentation for travel procedures

The head of the documentation department will provide the user, along with the requirements for the visa or passport application, with a document that clearly specifies the scope and responsibility of **GEMA TOURS S.A.S.** in the handling of the personal information provided.

2.3. TRANSPORTATION DEPARTMENT

2.3.1. Information retention

For the purposes of providing transportation services, the personal data that users provide, or that they have previously provided through quote requests, phone calls, or supplier registrations, will be kept confidential by those responsible for processing, the legal department, and the accounting staff responsible for billing and collection. Under no circumstances will this information be used for purposes other than:

- The proper provision of the contracted services.
- The corresponding accounting, administrative, and tax management.
- Legal management, exclusively in cases of pre-judicial or judicial collection when strictly necessary.

2.3.2. Contact purposes

As part of the authorized processing, GEMA TOURS S.A.S. may contact the customer by electronic means, physical mail, fax, or other suitable mechanisms for the purpose of:

- Respond to requests, complaints, claims, or petitions.
- Send information related to the services offered by the company that may be of interest to the customer, within the authorized purposes.

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page9 of 17

2.3.3. Protection in electronic communications

Transportation personnel and other company departments are protected by confidentiality clauses implemented in corporate email signatures, as well as in the institutional terms and conditions that form part of the data protection measures adopted by the company.

2.3.4. Credit card payments

All credit card charges will be processed using the form authorized and signed by the cardholder, applying the security protocol adopted by the company, in compliance with the international information security standards established in the PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) regulations. This procedure ensures the secure handling and responsible disposal of sensitive financial data.

2.4. FIT TOURISM DEPARTMENT (HOLIDAY TOURISM)

When a visitor is received at the airport of any of the cities where GEMA TOURS S.A.S. has offices or branches, the FIT assistants will be responsible for:

2.4.1. Data processing authorization

Filling out the forms corresponding to the authorization for the processing of personal data with the passenger, ensuring that the collection and use of the information is carried out in accordance with Law 1581 of 2012 and the company's Data Processing Policy.

2.4.2. Credit card payments

If the passenger purchases an additional tour and pays for it by credit card, the FIT assistant will fill out the authorized charge form signed by the cardholder, continuing with the internal procedure described above for the protection and secure disposal of financial data, in compliance with PCI DSS standards.

2.4.3. Cash payments

If the passenger makes the payment in cash, the corresponding payment voucher will be completed, which also includes the authorization for the processing of personal data (habeas data), ensuring that the passenger is aware of the scope of use of their information.

2.4.4. Security measures in the FIT area

- All staff will have confidentiality clauses incorporated into their corporate email signatures and in the terms and conditions for the provision of services.
- Assigned computer equipment will be protected by individual usernames and passwords, in accordance with information security policies.
- Staff in this department are expressly prohibited from transmitting personal customer information to unauthorized third parties, except by order of a competent authority or in compliance with a legal obligation.

2.5. IN GENERAL FOR SUPPLIERS AND CUSTOMERS

GEMA TOURS S.A.S. will only request from its suppliers those personal data that are necessary, relevant,

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page 10 of 17

and not excessive for the purpose of selecting, evaluating, entering into, and executing contracts between the parties, in compliance with the provisions of Law 1581 of 2012 and other applicable regulations.

In the case of personal data of executives, legal representatives, partners, and employees of suppliers and customers, its collection will have the sole purposes of:

- Verifying the suitability, reliability, and competence of the persons involved in the performance of the contracted services.
- To carry out validation and risk management processes within the framework of SARLAFT, in accordance with current legal and regulatory obligations.

Once these purposes have been fulfilled, GEMA TOURS S.A.S. may return such information to the supplier or proceed to delete it, unless it is strictly necessary to retain it for legal, contractual, auditing, or internal control purposes, in which case its proper custody and security will be guaranteed in accordance with the technical, human, and administrative measures adopted by the company.

2.6. IN GENERAL FOR EMPLOYEES

GEMA TOURS S.A.S. signs a data processing authorization document with its employees, explaining the purpose and scope of Statutory Law 1581 of 2012, in relation to the processing of their own personal data and that of their immediate family, obtained by the employee as the Data Subject through the contractual links established between employer and employee; indicating the purpose and use that will be given to it.

3. BIOMETRIC DATA: IMAGES AND SOUNDS CAPTURED BY VIDEO SURVEILLANCE SYSTEMS.

GEMA TOURS S.A.S. has the necessary technical, human, and administrative measures in place to guarantee the security of personal data collected by its video surveillance system, which will prevent tampering, loss of information, deterioration, consultation, unauthorized or fraudulent use or access, maintain the integrity of the information, and guarantee the rights of the owners of the personal data. The images collected by this means (video surveillance cameras) will be used for purposes related to the SECURITY of its facilities, employees, and visitors, to have the information to respond to: Internal emergency plans in risk situations, for the development of internal programs for the benefit of our visitors and employees, as specified in the Privacy Notice which is visible to visitors and employees of our offices.

GEMA TOURS S.A.S. restricts and controls access to and disclosure of the images collected by its video surveillance system, so that processing is only permitted to personnel authorized by the company accompanied by the Data Protection Officer and/or at the request of a public authority in the exercise of its functions, and the information captured will be stored for between five (05) days and one (01) week from the date of your visit.

In general, during the course of activities related to the corporate purpose of Gema Tours S.A.S., it may, with the prior authorization of its customers, event attendees, suppliers, and contractors, obtain sensitive data (image, voice) through photographs or videos, for the purpose of use in cases where GEMA TOURS S.A.S. needs it to demonstrate experience to future clients, as content in its service portfolio and on social networks such as Instagram  Facebook , Twitter , Snapchat , and any new ones that may be created, as well

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page11 of 17

as on its website <https://gematours.com.co/> and by request of public authorities, in accordance with the provisions of Law 1581 of 2012. In this regard, Gema Tours S.A.S. undertakes to ensure compliance with data confidentiality and personal data processing requirements.

4. DATA PROCESSING AND PURPOSES:

In pursuit of its corporate purpose, employment contracts signed with its employees, the maintenance of commercial relationships, and compliance with orders from judicial and/or administrative authorities, Gema Tours S.A.S. may process users' personal data, in accordance with the needs of the service it provides, for the following purposes:

4.1. Contractual and legal compliance

- a. To comply with the obligations arising from contracts signed with owners, customers, suppliers, and strategic partners.
- b. To comply with legal and regulatory provisions applicable in Colombia and abroad.

4.2. Management of tourism and transportation services

- c. Manage the sale and issuance of airline tickets.
- d. Process reservations, itinerary changes, cancellations, and refunds.
- e. Administer complementary services (baggage, seats, etc.).
- f. Report information required by immigration, tax, customs, and security authorities.

4.3. Comprehensive tourism and corporate services

- g. Manage vacation tourism (FIT) services, corporate tourism, ground transportation, accommodation, car rental, tours, and other contracted services.

4.4. Event and conference management

- h. Organize and execute conferences, fairs, conventions, and corporate or social events, including invitations, registration, confirmation of attendance, fundraising, and logistical coordination.

4.5. Confirmation and updating of services

- i. Confirm contracted services, report changes, cancellations, balances, modifications, and send invitations to evaluate the quality of service received.

4.6. Advertising, marketing, and commercial contact

- j. Send informational, commercial, advertising, or promotional communications via physical, electronic, telephone, or digital media (email, calls, SMS, WhatsApp, or others) related to products and services from **GEMA TOURS S.A.S.**, airlines, suppliers, and strategic partners.
- k. Develop satisfaction campaigns, market studies, statistical research, segmentation, and data analytics to improve services.

4.7. Customer service

- l. Process requests, complaints, claims, queries, or applications made by data subjects through the available customer service channels.

4.8. Data transfer and transmission

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page 12 of 17

- m. Transfer or transmit personal data to airlines, suppliers, strategic partners, affiliates, subsidiaries, parent companies, and other third parties involved in the provision of services, in Colombia or abroad, for the fulfillment of the purposes described herein.

4.9. Administrative and control procedures

- n. Performing accounting, tax, administrative, billing, auditing, due diligence, and risk management processes (including SARLAFT), as well as reporting to administrative or judicial authorities.

4.10. Security and identity validation

- o. Verify the identity of customers and credit or debit card holders.
- p. Validate electronic, telephone, or in-person operations or transactions and make confirmation calls when necessary to prevent fraud.

4.11. Financial management and payments

- q. Securely manage payments made with credit and debit cards, complying with internal protocols and international **PCI DSS** standards, ensuring the confidentiality and destruction of financial data once the purpose has been fulfilled.

4.12. Digital platform administration

- r. Process information collected through the website, telephone channels, emails, mobile applications, or other mechanisms, ensuring that the collection is necessary and always with the prior authorization of the owner.

4.13. Third-party data provided by the owner

- s. If a data subject provides third-party data (spouse, children, employees, partners, guests, etc.), it will be understood that they have the corresponding authorization. Responsibility for the accuracy and legitimacy of the information will fall on the person providing it.

4.14. Video surveillance

- t. Process data obtained through video surveillance systems (image and sound) solely for the purposes of security, emergency management, visitor and employee protection, and implementation of wellness programs, informing individuals of this through visible notices on the premises.

4.15. Sensitive data

- u. Process sensitive data related to image, voice, or health only with the express written authorization of the data subject, or in the case of minors, their legal representative, unless expressly required by a competent authority.

VII. QUALITY AND TRANSPARENCY IN THE HANDLING OF PERSONAL DATA

GEMA TOURS S.A.S., in compliance with the principle of accuracy or quality provided for in Law 1581 of 2012, will process the personal data provided in an accurate, complete, and verifiable manner, ensuring that the information processed is sufficient and not misleading. In this regard, it will refrain from processing partial, incomplete, or fragmented data.

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page13 of 17

However, the accuracy and authenticity of personal data is the sole responsibility of the owner who provides it or the authorized third party who delivers it. Consequently, when a person provides information about third parties (spouse, children, employees, guests, partners, among others), it is understood that they have the express authorization of the respective owner to share it, with such delivery being the basis for the authorization.

GEMA TOURS S.A.S. is not obliged to verify or confirm the accuracy of the information received from third parties and, therefore, will not be liable for any damages or losses arising from inaccurate, incomplete, or unauthorized data. The responsibility will fall on the person who provided the data.

GEMA TOURS S.A.S. will take the necessary technical, human, and administrative measures to ensure the security of the personal data being processed, preventing its adulteration, loss, consultation, unauthorized or fraudulent use or access.

These measures include, among others:

- restricted access controls to information,
- encryption of sensitive data,
- internal protection protocols, and
- conducting periodic audits to evaluate the effectiveness of the mechanisms applied.

The measures implemented must be communicated to the people who operate the services so that they are aware of them, understand them, and apply them in their daily work, thus ensuring the comprehensive protection of personal data.

VIII. DATA TRANSFER TO THIRD COUNTRIES

In accordance with Article 26 of Law 1581 of 2012, the transfer of personal data of any kind to countries that do not provide adequate levels of data protection is prohibited.

It is understood that a country offers an adequate level of data protection when it complies with the standards set by the Superintendency of Industry and Commerce on the matter, which in no case may be lower than those required by Law 1581 of 2012 and its regulatory decree. Gema Tours S.A.S. is exempt from this prohibition in the following cases:

- a. Information for which the Owner has given their express and unequivocal authorization for transfer;
- b. Exchange of medical data, when required for the processing of the Data Subject for reasons of health or public hygiene;
- c. Bank or stock market transfers, in accordance with the applicable legislation;
- d. Transfers agreed upon within the framework of international treaties to which the Republic of Colombia is a party, based on the principle of reciprocity;
- e. Transfers necessary for the performance of a contract between the Data Subject and the Data Controller, or for the performance of pre-contractual measures, provided that the Data Subject's authorization has been obtained;
- f. Transfers legally required for the protection of the public interest, or for the recognition, exercise, or defense of a right in a judicial proceeding.

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page 14 of 17

IX. DATA TRANSFERS

GEMA TOURS S.A.S. informs its customers that some of the personal data provided when contracting or requesting a service will be shared with its suppliers, national and international airlines, partner companies, and other third parties involved in the provision of services, both in Colombia and abroad, for the sole purpose of processing, managing, and completing the contracted services, always guaranteeing the confidentiality and proper treatment of the data in accordance with Law 1581 of 2012 and applicable international standards.

The data that is transferred or transmitted will depend on the type of service requested, including:

- a. Accommodation, ground transportation, tours, excursions, and complementary services: basic identification and contact information required by the provider for the proper provision of the service may be shared.
- b. Reservations with domestic and international airlines: data such as full name, surname, gender, date of birth, identity document, contact information, and other data required by the airline or by airport and immigration authorities may be transferred, in accordance with the regulations in force in each country.
- c. International immigration controls (API/PNR programs): in compliance with the regulations of various countries (including, but not limited to the United States, Canada, Mexico, Brazil, Australia, the United Kingdom, the European Union, China, and Japan), it is mandatory to transmit in advance to the immigration and security authorities basic identification information, travel documents, itinerary, and other data required by the Advance Passenger Information (API) and Passenger Name Record (PNR) programs, as well as other data required by local regulations.
- d. Car rental reservations or other additional services: the personal data requested by the provider (name, surname, address, and other information necessary for the contract) will be transferred.
- e. Disclosure by request of authority or defense of rights: GEMA TOURS S.A.S. reserves the right to disclose personal information in the following cases:
 - In response to requests from administrative, judicial, or security authorities, national or international, when necessary or appropriate to respond to legal investigations, illegal or fraudulent acts.
 - To establish or defend the rights of GEMA TOURS S.A.S. in cases of fraud, litigation, legal proceedings, or in compliance with legal regulations.
 - When GEMA TOURS S.A.S. deems it necessary to prevent, investigate, or respond to reports of fraud, illegal activities, or misuse of its services.

X. ACCESS, CONSULTATION, AND CLAIM PROCEDURE

- a. **Right of access.** - The owner may access at any time their personal information that is subject to processing by Gema Tours S.A.S., as well as the conditions and generalities under which it is being carried out. Therefore, the owner may: i) ascertain the actual existence of the processing to which their personal data is subject, ii) have access to the personal data in the possession of the controller, or ascertain the purpose that justifies the processing. The owner shall have access to the personal data being processed by Gema Tours S.A.S. free of charge, upon proof of identity, at least once a month in accordance with the provisions of Article 21 of Decree 1377 of 2013.
- b. The person or area responsible for handling requests, queries, and complaints, before whom the data

subject may exercise their rights to know, update, rectify, and delete the data and revoke the authorization, shall be Mr. Luis Fernando Pérez, at the email address habeasdata@gematours.com or at the service point located in Barrio Pie del Cerro, Cl. 30 No. 19-64, 2nd floor, in the city of Cartagena, by telephone at +57 - 605 6925265 – 605 6925270 ext. 104, mobile 3157313213, and in Bogotá at 601 3465025.

- c. **Inquiries.** - The owner or their successors may consult the personal information stored in the databases of Gema Tours S.A.S. upon request, which will be answered within a maximum period of ten (10) business days from the date of receipt. If it is not possible to respond to the request within this period, the interested party will be informed within the same period, stating the reasons for the impossibility, as well as the date on which a response will be given, which may not be more than five (5) business days after the expiration of the first period.
- d. **Complaints.** - The Owner or their successors who consider that the information contained in a database should be corrected, updated, or deleted, or when they notice the alleged breach of any of the duties contained in the law or this Manual, may file a complaint with Gema Tours S.A.S., which will be processed under the following rules:
- The complaint shall be made by means of a request addressed to Gema Tours S.A.S., with the identification of the Owner, a description of the facts giving rise to the complaint, the address, and accompanied by the documents to be submitted.
 - If the complaint is incomplete, the interested party will be required to correct the deficiencies within five (5) days of receipt of the complaint. If two (2) months have elapsed since the date of the request and the applicant has not submitted the required information, it will be understood that they have withdrawn the complaint.
 - If the person receiving the claim is not competent to resolve it, they will forward it to the appropriate person within a maximum of two (2) business days and inform the interested party of the situation.
 - Once the complete complaint has been received, a note stating "complaint pending" and the reason for it shall be included in the database within a period of no more than two (2) business days. This note shall remain until the complaint has been resolved.
 - The maximum period for responding to the complaint shall be fifteen (15) business days from the day following the date of receipt. When it is not possible to respond to the complaint within this period, the interested party shall be informed of the reasons for the delay and the date on which their complaint will be addressed, which in no case may exceed eight (8) business days following the expiration of the first period.
- e. **Complaint submission procedure.** - The owner or their representative may request Gema Tours S.A.S. to rectify, update, or delete their personal data, after proving their identity. When the request is made by a person other than the owner and it is not proven that they are acting on behalf of the owner, it will be considered not submitted. The request for rectification, updating, or deletion must be submitted through the means provided by Gema Tours S.A.S. and contain at least the following:
- Name and address of the owner or any other means of receiving a response.
 - Documents proving the identity or legal status of their representative.
 - A clear and precise description of the personal data giving rise to the claim.

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page16 of 17

- f. **Rectification and updating.** - When the purpose of the claims is rectification or updating, the owner must indicate the corrections to be made and provide the documentation supporting their request.
- g. **Deletion.** - The deletion of personal data is carried out by completely or partially removing the personal information as requested by the owner. However, Gema Tours S.A.S. may refuse to do so when the owner has a legal or contractual obligation to remain in the database.
- h. **Revocation of authorization.** - The owners of personal data may revoke the authorization granted at any time, except in those cases where this is prevented by a legal or contractual provision. In any case, the owner must indicate in their request whether it is a total or partial revocation, the latter when they only want to eliminate some of the purposes for which the processing was authorized, in which case the owner must indicate the purpose they wish to eliminate.

XI. FINAL PROVISIONS

Changes and updates to this policy. –

Gema Tours S.A.S. will protect the personal data entrusted to it, process requests from data subjects, and guarantee the exercise of their rights in accordance with the law. It will not make any changes to its privacy policy that are detrimental to the rights of customers who have provided personal information without their clear and express consent.

It reserves the right to modify or change this policy if necessary or due to regulatory changes, as well as the information that appears on its website, without prior notice, with publication being sufficient communication to third parties. Changes take effect as soon as they are published.

Validity.- This policy is effective as of October 1, 2025.

	PRIVACY POLICY AND PERSONAL DATA PROCESSING	Date: June 28, 2016
		Version 3
		Page17 of 17

CHANGE CONTROL			
DATE	CONCEPTS	RESPONSIBLE	AREA
03/01/2021	Addition of biometric data processing due to the installation of video surveillance cameras	Tatiana Herrera Olascuaga	Legal
10/01/2025	Adjustments to the policy regarding updating company contact details, modification of the request for authorization for the processing of personal data, procedures, and logo change.	Tatiana Herrera Olascuaga	Legal

I. INFORMAÇÕES GERAIS

A GEMA TOURS S.A.S., identificada com o número de identificação fiscal 890404365-7, é uma agência de viagens e turismo receptivo com reconhecida trajetória como operadora profissional de congressos (eventos corporativos e sociais), feiras, convenções, viagens e transporte terrestre especial de passageiros, fundada há mais de 43 anos, com escritórios localizados em importantes cidades do país, como Cartagena de Indias, onde opera a sede localizada no tradicional bairro Pie de la Popa da cidade de Cartagena e escritório localizado no Hotel Hilton, e filiais na cidade de Bogotá, Medellín, San Andrés Islas e Barranquilla. Em conformidade com o disposto na lei 1581 de 2012 e seu decreto regulamentar número 1377 de 2013, que regulamentam a proteção de dados pessoais e estabelecem as garantias legais que todas as pessoas na Colômbia devem cumprir para o tratamento adequado dessas informações, desenvolve a seguinte política dentro da empresa.

II. DEFINIÇÕES

A seguir, apresentamos as definições que permitirão compreender o desenvolvimento de cada um dos temas abordados neste documento:

- **Autorização:** Consentimento prévio, expresso e informado do Titular para realizar o Tratamento de dados pessoais.
- **Aviso de Privacidade:** Comunicação verbal ou escrita gerada pelo responsável dirigida ao Titular para o tratamento de seus dados pessoais, através da qual ele é informado sobre a existência das políticas de tratamento de informações que serão aplicáveis a ele, a forma de acessá-las e as finalidades do tratamento que se pretende dar aos dados pessoais.
- **Banco de dados:** Conjunto organizado de dados pessoais que é objeto de Tratamento.
- **Dados pessoais:** Qualquer informação ligada ou que possa ser associada a uma ou várias pessoas físicas determinadas ou determináveis.
- **Dados públicos:** são os dados que não sejam semiprivados, privados ou sensíveis. São considerados dados públicos, entre outros, os dados relativos ao estado civil das pessoas, à sua profissão ou ofício e à sua qualidade de comerciante ou servidor público. Por sua natureza, os dados públicos podem estar contidos, entre outros, em registros públicos, documentos públicos, gazetas e boletins oficiais e sentenças judiciais devidamente executadas que não estejam sujeitas a reserva.
- **Dados Sensíveis:** São aqueles dados que afetam a privacidade do Titular ou cujo uso indevido pode gerar discriminação, tais como aqueles que revelam a origem racial ou étnica, a orientação política, as convicções religiosas ou filosóficas, a filiação a sindicatos, organizações sociais, de direitos humanos ou que promovam os interesses de qualquer

partido político ou que garantam os direitos e garantias de partidos políticos da oposição, bem como os dados relativos à saúde e à vida sexual.

- **Dados biométricos:** imagens, vídeo, áudio, que permitam a identificação de clientes, funcionários e visitantes que entram nas instalações da Gema Tours S.A.S., onde se encontra o estabelecimento de câmeras de vigilância por vídeo.
- **Responsável pelo tratamento:** Pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que, por si mesma ou em associação com outros, realiza o tratamento de dados pessoais por conta do Responsável pelo Tratamento.
- **Habeas Data:** Direito de qualquer pessoa de conhecer, atualizar e retificar as informações que foram coletadas sobre ela no banco de dados e nos arquivos de entidades públicas e privadas.
- **Responsável pelo tratamento:** Pessoa física ou jurídica, pública ou privada, que, por si só ou em associação com outros, decide sobre a base de dados e/ou o tratamento dos dados.
- **Titular:** Pessoa física cujos dados pessoais são objeto de tratamento.
- **Tratamento:** Qualquer operação ou conjunto de operações sobre dados pessoais, tais como a coleta, armazenamento, uso, circulação ou supressão.
- **Transmissão:** Tratamento de dados pessoais que implica a comunicação dos mesmos dentro ou fora do território da Colômbia, quando tiver por objeto a realização de um tratamento pelo encarregado ou por conta do responsável.
- **Transferência:** A transferência de dados ocorre quando o responsável e/ou encarregado do tratamento de dados pessoais, localizado na Colômbia, envia as informações ou os dados pessoais a um destinatário, que por sua vez é responsável pelo tratamento e se encontra dentro ou fora do país.

III. NORMAS E PRINCÍPIOS REGISTRADORES:

O tratamento de dados pessoais na Gema Tours S.A.S. é regido pela lei 1581 de 2012, Dec. 1377 DE 2013, Dec. 886 de 2014, Art. 15 C.N. e pelos seguintes princípios:

- **Princípio da Legalidade:** O tratamento a que se refere a presente lei é uma atividade regulamentada que deve estar sujeita ao disposto na mesma e nas demais disposições que a desenvolvem.
- **Princípio da Finalidade:** O tratamento deve obedecer a uma finalidade legítima de acordo com a Constituição e a lei, a qual deve ser informada ao titular.

- **Princípio da Liberdade:** O Tratamento só pode ser exercido com o consentimento prévio, expresso e informado do Titular. Os dados pessoais não podem ser obtidos ou divulgados sem autorização prévia, ou na ausência de mandato legal ou judicial que dispense o consentimento.
- **Princípio da veracidade ou qualidade:** As informações sujeitas a tratamento devem ser verdadeiras, completas, exatas, atualizadas, verificáveis e compreensíveis. É proibido o tratamento de dados parciais, incompletos, fragmentados ou que induzam ao erro.
- **Princípio da transparência:** No Tratamento, deve ser garantido o direito do Titular de obter do Responsável pelo Tratamento ou do Encarregado do Tratamento, a qualquer momento e sem restrições, informações sobre a existência de dados que lhe digam respeito.
- **Princípio de acesso e circulação restrita:** O Tratamento está sujeito aos limites decorrentes da natureza dos dados pessoais, das disposições da presente lei e da Constituição. Nesse sentido, o Tratamento só poderá ser feito por pessoas autorizadas pelo Titular e/ou pelas pessoas previstas na lei 1285 de 2012.
- **Princípio de segurança:** As informações sujeitas a tratamento pelo responsável pelo tratamento ou encarregado do tratamento a que se refere a presente lei devem ser tratadas com as medidas técnicas, humanas e administrativas necessárias para garantir a segurança dos registros, evitando sua adulteração, perda, consulta, uso ou acesso não autorizado ou fraudulento.
- **Princípio da Confidencialidade:** Todas as pessoas que intervêm no tratamento de dados pessoais que não sejam de natureza pública são obrigadas a garantir a reserva das informações, mesmo após o término de sua relação com qualquer uma das tarefas que compreendem o tratamento, podendo apenas fornecer ou comunicar dados pessoais quando isso corresponder ao desenvolvimento das atividades autorizadas na presente lei e nos termos da mesma.

IV. DIREITOS DO TITULAR DAS INFORMAÇÕES:

O titular dos dados pessoais protegidos nesta política terá os seguintes direitos:

- Conhecer, atualizar e retificar seus dados pessoais perante a Gema Tours S.A.S. na sua qualidade de responsável pelo tratamento. Este direito pode ser exercido, entre outros, em relação a dados parciais, inexatos, incompletos, fragmentados, que induzam em erro ou cujo tratamento seja expressamente proibido ou não tenha sido autorizado.
- Solicitar prova da autorização concedida à Gema Tours S.A.S., salvo quando expressamente isento como requisito para o tratamento, de acordo com o previsto no artigo 10 da lei 1581 de 2012.
- Ser informado pela Gema Tours S.A.S., mediante solicitação, sobre o uso que foi dado aos seus dados pessoais.

- Apresentar à Superintendência de Indústria e Comércio reclamações por infrações ao disposto na Lei 1581 de 2012 e nas demais normas que a modificam, acrescentam e complementam.
- Revogar a autorização e/ou solicitar a supressão dos dados quando o tratamento não respeitar os princípios, direitos e garantias legais e constitucionais.

Para os dados coletados pelo sistema de vigilância por vídeo, os titulares terão os seguintes direitos:

- Acesso às imagens por parte dos titulares dos dados pessoais
- Supressão das imagens:

O titular dos dados pessoais poderá acessar a solicitação de supressão de suas imagens, desde que não exista uma obrigação legal ou contratual que impeça tal supressão; essa solicitação, bem como qualquer outra reclamação, será feita de acordo com o procedimento estabelecido pelos artigos 15 e 16 da Lei 1581 de 2012.

V. DEVERES DOS RESPONSÁVEIS E ENCARREGADOS DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS.

Os responsáveis pelo tratamento devem cumprir os seguintes deveres:

- Garantir ao titular, em todos os momentos, o pleno e efetivo exercício do direito de habeas data.
- Solicitar e conservar, nas condições previstas na Lei 1581 de 2012, cópia da respectiva autorização concedida pelo titular.
- Informar devidamente o titular sobre a finalidade da coleta e os direitos que lhe assistem em virtude da autorização concedida.
- Conservar as informações nas condições de segurança necessárias para impedir sua adulteração, perda, consulta, uso ou acesso não autorizado ou fraudulento.
- Outros deveres dos responsáveis pelo tratamento de acordo com a Lei 1581 de 2012.

Os responsáveis pelo tratamento devem cumprir os seguintes deveres.

- Realizar oportunamente a atualização, retificação ou supressão dos dados nos termos da Lei 1581 de 2012.
- Processar as consultas e reclamações formuladas pelos titulares nos termos indicados.
- Permitir o acesso às informações apenas às pessoas que possam ter acesso a elas.
- Cumprir as instruções e exigências da Superintendência de Indústria e Comércio.
- Outras obrigações dos responsáveis pelo tratamento de acordo com a Lei 1581 de 2012.

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	Data: 28/06/2016
		Versão 3
		Página 5 de 18

VI. POLÍTICAS

1. POLÍTICA GERAL

A Gema Tours S.A.S., em seu interesse em tornar pública sua política em matéria de proteção de dados pessoais e atualizá-la de acordo com as exigências da Lei Estatutária 1581 de 2012, contempladas na alínea k) do artigo 17 da Lei 1581 de 2012, bem como regular os procedimentos de coleta, manuseio e tratamento dos dados pessoais coletados, implementa a seguinte POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, com o objetivo principal de garantir a confidencialidade, integridade, liberdade, veracidade e transparência dos dados pessoais de seus clientes, fornecedores, funcionários internos e externos, bem como outros colaboradores.

1.1. ACEITAÇÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE.

A aceitação expressa da presente política de privacidade e do tratamento de dados pessoais pela GEMA TOURS S.A.S., nos termos aqui expostos, é considerada concedida quando o cliente, fornecedor, funcionário ou terceiro, de forma livre e voluntária, fornece seus dados pessoais através de qualquer um dos seguintes meios:

- Formulários físicos ou eletrônicos.
- O site institucional www.gematours.com, seção “Contate-nos”.
- As linhas telefônicas 601 3465025 (Bogotá), 605 6925265 ou 605 6925270 (Cartagena) e 316 5233513 (Medellín).
- Qualquer outro formato, canal ou mecanismo que permita a obtenção do consentimento por meio de **condutas inequívocas**, das quais se possa concluir que, na ausência de tal consentimento por parte do titular ou da pessoa legitimada, os dados não teriam sido coletados nem armazenados nas bases de dados da GEMA TOURS S.A.S.

A autorização será solicitada antes do tratamento dos dados pessoais.

No caso de bancos de dados obtidos antes da entrada em vigor da Lei 1581 de 2012, a GEMA TOURS S.A.S. aplicará o disposto no artigo 10 do Decreto 1377 de 2013. Nesse sentido, continuará com o tratamento dos dados coletados, garantindo em todos os momentos que os titulares das informações tenham a possibilidade de conhecer esta Política de Tratamento de Dados Pessoais e de exercer seus direitos de acesso, atualização, retificação, supressão ou revogação da autorização.

A GEMA TOURS S.A.S., na sua qualidade de Responsável pelo Tratamento, dispõe de mecanismos adequados e verificáveis para obter a autorização dos titulares, garantindo que o consentimento seja prévio, expresso e informado, seja por meios físicos, eletrônicos ou através de condutas inequívocas que permitam concluir razoavelmente que a autorização foi concedida.

1.1.1. Mecanismos para a obtenção de autorização

A GEMA TOURS S.A.S., em conformidade com a Lei 1581 de 2012 e o Decreto 1377 de 2013, dispõe de mecanismos adequados e verificáveis para garantir que a autorização dos titulares seja obtida de forma prévia, expressa e informada. Esses mecanismos incluem, entre outros:

- **Avisos de privacidade** publicados no site oficial www.gematours.com, onde os titulares podem consultar a qualquer momento a Política de Tratamento de Dados Pessoais.
- **Formulários físicos e eletrônicos** por meio dos quais clientes, fornecedores, funcionários e terceiros manifestam expressamente sua aceitação.
- **Links digitais** incorporados nas assinaturas de e-mail e nas comunicações oficiais, que direcionam os titulares ao formulário de autorização.
- **Envio de comunicações em massa** por e-mail e outros meios eletrônicos, por meio dos quais os titulares foram informados da existência das bases de dados e da finalidade do seu tratamento, permitindo-lhes exercer seus direitos.
- **Consentimento por condutas inequívocas**, entendidas como aquelas ações por meio das quais o titular fornece seus dados pessoais por canais físicos, eletrônicos, telefônicos ou digitais, desde que seja razoável concluir que tal fornecimento implica sua autorização para o tratamento de acordo com esta política.

Em todo caso, a GEMA TOURS S.A.S. garantirá aos titulares a possibilidade de **acessar, atualizar, retificar, suprimir ou revogar** sua autorização a qualquer momento, através dos canais de atendimento disponibilizados para tal fim.

1.2. DADOS PARA BASE DE DADOS GERAL PARA CLIENTES E FORNECEDORES, TRANSPORTES E PARA FUNCIONÁRIOS - FOLHA DE PAGAMENTO

Nome ou razão social, tipo de documento (C.C., T.I., passaporte, C.E., Nit, Rut), n.º Documento, Gênero, Domicílio (Colômbia – exterior), Endereço, Cidade, Departamento, E-mail, Site, Telefone celular, Telefone fixo; a forma de obtenção dos dados (acesso público, por terceiros, coletados do titular) e por meio de acesso ao sistema de informação (senhas, usuário).

Por disposição legal, a Gema Tours S.A.S. se abstém de coletar informações de qualquer tipo provenientes de menores de idade ou dados sensíveis de seus clientes, funcionários e parceiros de negócios, conforme disposto na Lei 1581 de 2013; caso seja necessária a coleta desses dados para a prestação de serviços relacionados ao objeto contratual da empresa, será solicitada, para menores de idade, a autorização de seus pais ou responsável legal; no caso de serviços prestados em Eventos e/ou a grupos, a autorização para coletar e utilizar dados sensíveis será obtida a partir do respectivo contrato de serviços que for assinado com o Cliente para o Evento, que será responsável por validar a autorização para tal tratamento.

Quando um Titular negar ou revogar a autorização de tratamento, a GEMA TOURS S.A.S. conservará apenas os dados mínimos necessários para impedir que ele seja contatado ou tratado novamente, com o objetivo exclusivo de garantir o respeito à sua decisão. Esses dados permanecerão bloqueados e não serão objeto de nenhum outro tratamento.

2. ESPECÍFICAS

2.1. DEPARTAMENTO DE CONGRESSOS (EVENTOS CORPORATIVOS E SOCIAIS)

2.1.1 Qualidades e funções

Na gestão de telemarketing, congressos e eventos corporativos ou sociais, a **GEMA TOURS S.A.S.** atua na qualidade de **Responsável pelo Tratamento**, comprometendo-se a cumprir

rigorosamente o disposto na **Lei 1581 de 2012**, seus decretos regulamentares e outras normas concordantes sobre proteção de dados pessoais.

O cliente, na qualidade de **Responsável pelo Tratamento**, deverá entregar à **GEMA TOURS S.A.S.** as bases de dados necessárias para a convocação, inscrição e confirmação de participação no evento, garantindo que conta com a **autorização prévia, expressa e informada** dos titulares das informações, de acordo com a lei.

2.1.2 Autorização para transmissão de dados

Para efeitos de execução do contrato, o cliente preencherá e assinará um documento de **autorização de transmissão de dados** a favor da **GEMA TOURS S.A.S.**, declarando que, na sua qualidade de Responsável, possui as autorizações correspondentes e que assume a responsabilidade pela veracidade e legitimidade das informações fornecidas.

2.1.3 Participação de fornecedores de tecnologia

Nos casos em que forem utilizadas plataformas ou fornecedores de sistemas de inscrição, estes deverão assinar um **acordo de confidencialidade e tratamento de dados**, no qual se comprometem a utilizar as informações exclusivamente para os fins contratados, sob os mesmos padrões de segurança, confidencialidade e proteção exigidos pela normativa de proteção de dados.

2.1.4 Devolução ou conservação de bases de dados

Uma vez concluído o evento, tanto o fornecedor como a **GEMA TOURS S.A.S.** devolverão as bases de dados ao cliente ou organizador, atualizadas quando assim estiver estipulado no contrato, e procederão à eliminação de qualquer cópia, salvo autorização expressa do cliente para as conservar.

Em caso de conservação, tanto o fornecedor como a agência devem abster-se de **ceder, transferir, vender ou utilizar as informações para fins diferentes** dos expressamente autorizados por escrito pelo cliente.

2.1.5 Arrecadação de recursos econômicos

Quando a **GEMA TOURS S.A.S.** tiver que arrecadar dinheiro por inscrições ou patrocínios em nome de terceiros, informará previamente ao cliente sobre as **implicações contábeis, fiscais e legais** decorrentes de tal manuseio. Esta obrigação será documentada no contrato de serviços correspondente.

As cobranças em cartão de **crédito**, em pesos ou dólares, deverão contar com a **autorização por escrito do titular do cartão**, especificando o valor e o conceito autorizado. Os recursos permanecerão nas contas da **GEMA TOURS S.A.S.** até que o cliente emita instruções claras e por escrito sobre sua disposição.

2.1.6 Segurança nas comunicações e tratamento

Todo o pessoal da **GEMA TOURS S.A.S.** possui assinaturas eletrônicas em seus e-mails corporativos que incluem os termos e condições da empresa e o aviso de privacidade em vigor. Da mesma forma, garante-se que os equipamentos de informática e sistemas de informação

cumprem com medidas técnicas, humanas e administrativas para evitar o acesso, uso, consulta ou divulgação não autorizada dos dados.

2.1.7 Direitos dos titulares

A qualquer momento, os titulares dos dados pessoais podem exercer seus direitos de **acesso, atualização, retificação, supressão ou revogação da autorização**, através dos canais de atendimento disponibilizados pelo cliente na qualidade de Responsável e, quando aplicável, pela **GEMA TOURS S.A.S.** como Encarregada.

2.2. DEPARTAMENTO AGÊNCIA DE VIAGENS:

2.2.1. Reserva de informações dos clientes

Os consultores da GEMA TOURS S.A.S. são obrigados a manter em sigilo as informações relacionadas aos planos de viagem dos clientes, bem como os dados pessoais e de contato exigidos pelas companhias aéreas e prestadores de serviços (telefones, endereços, local de hospedagem no destino, entre outros).

2.2.2. Restrição à divulgação de itinerários

O consultor que receber informações sobre o dia, hora, companhia aérea ou qualquer detalhe relacionado ao itinerário de um cliente não poderá divulgá-las a terceiros alheios ao passageiro ou às pessoas expressamente autorizadas por ele. Essa restrição se baseia na necessidade de proteger a privacidade, a segurança pessoal e a confidencialidade dos dados do cliente.

2.2.3. Tratamento de dados de cartões de crédito:

Para efetuar cobranças com cartão de crédito, o cliente deverá preencher e assinar o formulário correspondente. Uma vez efetuada a cobrança:

- O consultor eliminará imediatamente qualquer suporte digital que contenha o número completo do cartão.
- A área contábil, em conformidade com os protocolos de segurança, procederá à perfuração do documento físico na seção onde se encontra o número do cartão, conservando apenas os dados públicos do titular do cartão e garantindo assim a destruição segura das informações financeiras confidenciais.

2.2.4. Documentação para trâmites de viagem

O responsável pelo departamento de documentação entregará ao usuário, juntamente com os requisitos exigidos para o pedido de visto ou passaporte, um documento que especifica claramente o alcance e a responsabilidade da **GEMA TOURS S.A.S.** no tratamento das informações pessoais fornecidas.

2.3. DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

2.3.1. Conservação das informações

Para efeitos da prestação de serviços de transporte, os dados pessoais que os usuários fornecerem, ou que tenham fornecido anteriormente por meio de solicitações de cotação, chamadas telefônicas ou registros de fornecedores, serão conservados de forma confidencial

pelos responsáveis pelo tratamento, pela área jurídica e pelo pessoal contábil responsável pela faturação e cobrança de carteira. Em nenhum caso essas informações serão utilizadas para fins diferentes dos seguintes:

- A prestação adequada dos serviços contratados.
- A gestão contábil, administrativa e fiscal correspondente.
- A gestão jurídica, exclusivamente em casos de cobrança pré-judicial ou judicial, quando estritamente necessário.

2.3.2. Finalidades de contato

Como parte do tratamento autorizado, a GEMA TOURS S.A.S. poderá entrar em contato com o cliente por meios eletrônicos, correio físico, fax ou outros mecanismos adequados com o objetivo de:

- Responder a solicitações, reclamações, queixas ou pedidos.
- Enviar informações relacionadas com os serviços oferecidos pela empresa e que possam ser do interesse do cliente, dentro dos fins autorizados.

2.3.3. Proteção nas comunicações eletrônicas

O pessoal da área de transporte e de outros departamentos da empresa está protegido pelas cláusulas de confidencialidade implementadas nas assinaturas dos e-mails corporativos, bem como nos termos e condições institucionais que integram as medidas de proteção de dados adotadas pela empresa.

2.3.4. Pagamentos com cartão de crédito

Todas as cobranças feitas com cartão de crédito serão processadas através do formulário autorizado e assinado pelo titular do cartão, aplicando o protocolo de segurança adotado pela empresa, em conformidade com os padrões internacionais de segurança da informação estabelecidos na norma PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Este procedimento garante o manuseio seguro e a eliminação responsável de dados financeiros sensíveis.

2.4. DEPARTAMENTO DE TURISMO FIT (TURISMO DE FÉRIAS)

Quando um visitante é recebido no aeroporto de qualquer uma das cidades onde a GEMA TOURS S.A.S. possui escritórios ou filiais, os assistentes FIT serão responsáveis por:

2.4.1. Autorização para o tratamento de dados

Preencher com o passageiro os formulários correspondentes à autorização para o tratamento de dados pessoais, garantindo que a coleta e o uso das informações sejam realizados de acordo com a Lei 1581 de 2012 e com a Política de Tratamento de Dados da empresa.

2.4.2. Pagamentos com cartão de crédito

Caso o passageiro adquira um passeio adicional e pague com cartão de crédito, o assistente FIT preencherá o formulário de cobrança autorizado e assinado pelo titular do cartão, seguindo o procedimento interno já descrito para a proteção e eliminação segura de dados financeiros, em conformidade com os padrões PCI DSS.

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	Data: 28/06/2016
		Versão 3
		Página 10 de 18

2.4.3. Pagamentos em dinheiro

Se o passageiro efetuar o pagamento em dinheiro, será preenchido o respectivo voucher de pagamento, no qual também é incorporada a autorização para o tratamento de dados pessoais (habeas data), garantindo que o passageiro conheça o alcance do uso de suas informações.

2.4.4. Medidas de segurança na área FIT

- Todo o pessoal terá cláusulas de confidencialidade incorporadas na assinatura de seus e-mails corporativos e nos termos e condições para a prestação dos serviços.
- Os equipamentos de informática atribuídos serão protegidos por utilizadores e palavras-passe individuais, de acordo com as políticas de segurança da informação.
- Os funcionários deste departamento estão expressamente proibidos de transmitir informações pessoais de clientes a terceiros não autorizados, salvo por ordem de autoridade competente ou em cumprimento de uma obrigação legal.

2.5. EM GERAL PARA FORNECEDORES E CLIENTES

A GEMA TOURS S.A.S. solicitará aos seus fornecedores apenas os dados pessoais que sejam necessários, pertinentes e não excessivos para fins de seleção, avaliação, celebração e execução dos contratos celebrados entre as partes, em conformidade com o disposto na Lei 1581 de 2012 e outras normas aplicáveis.

No caso de dados pessoais de diretores, representantes legais, sócios e funcionários, de fornecedores e clientes, sua coleta terá como únicas finalidades:

- Verificar a idoneidade, confiabilidade e competência das pessoas envolvidas na execução dos serviços contratados.
- Realizar processos de validação e gestão de riscos no âmbito do SARLAFT, de acordo com as obrigações legais e regulamentares em vigor.

Uma vez cumpridas essas finalidades, a GEMA TOURS S.A.S. poderá devolver essas informações ao fornecedor ou proceder à sua supressão, a menos que seja estritamente necessário conservá-las para fins legais, contratuais, de auditoria ou de controle interno, caso em que será garantida sua adequada custódia e segurança, de acordo com as medidas técnicas, humanas e administrativas adotadas pela empresa.

2.6. EM GERAL PARA FUNCIONÁRIOS

A GEMA TOURS S.A.S. assina com seus funcionários um documento de autorização para o tratamento de dados, através do qual explica a finalidade e o alcance da Lei Estatutária 1581 de 2012, em relação ao tratamento dos dados pessoais próprios e de seu núcleo familiar, obtidos pelo funcionário como Titular da Informação através dos vínculos contratuais celebrados entre empregador e trabalhador; indicando a finalidade e o uso que será dado a eles.

3. DADOS BIOMÉTRICOS: IMAGENS E SONS CAPTURADOS POR SISTEMA DE VIGILÂNCIA POR VÍDEO.

A GEMA TOURS S.A.S. conta com as medidas técnicas, humanas e administrativas necessárias que garantem a segurança dos dados pessoais, coletados por seu sistema de videovigilância, que evitará a adulteração, perda de informações, deterioração, consulta, uso ou acesso não autorizado ou fraudulento, manterá a integridade das informações e garantirá os direitos dos Titulares dos dados pessoais. As imagens coletadas por este meio (câmeras de videovigilância) serão utilizadas para fins relacionados à SEGURANÇA de suas instalações, funcionários e visitantes, para dispor de informações para atender: Planos internos de emergência em situações de risco, para o desenvolvimento de programas internos em benefício de nossos visitantes e funcionários, conforme especificado no Aviso de Privacidade, que está visível para os visitantes e funcionários de nossos escritórios.

A GEMA TOURS S.A.S. restringe e controla o acesso e a divulgação das imagens coletadas por seu sistema de videovigilância, pelo que o tratamento só é permitido ao pessoal autorizado pela empresa acompanhado pelo Responsável pela Proteção de Dados e/ou por solicitação de uma autoridade pública no exercício das suas funções, e o tempo durante o qual as informações captadas serão armazenadas será entre cinco (05) dias e uma (01) semana a partir da sua visita.

Em geral, durante o desenvolvimento das atividades relacionadas ao objeto social da Gema Tours S.A.S, esta poderá, mediante autorização prévia de seus clientes, participantes de eventos, fornecedores e contratados, obter dados sensíveis (imagem, voz) por meio de fotografias ou vídeos, com a finalidade de serem usados nos casos em que a GEMA TOURS S.A.S. precisar deles para demonstrar experiência a futuros clientes, como conteúdo em seu portfólio de serviços e em redes sociais, tais como Instagram , Facebook , Twitter , Snapchat  e novas que venham a ser criadas; bem como em seu site <https://gematours.com.co/> e por exigência de autoridade pública, de acordo com o previsto na Lei 1581 de 2012. Nesse sentido, a Gema Tours S.A.S se compromete a respeitar os dados em matéria de confidencialidade e tratamento de dados pessoais.

4. TRATAMENTO E FINALIDADES DOS DADOS:

No desenvolvimento de seu objeto social, dos contratos de trabalho assinados com seus funcionários, da manutenção de relações comerciais e do cumprimento de ordens de autoridades judiciais e/ou administrativas, a Gema Tours S.A.S. poderá tratar os dados pessoais dos usuários, de acordo com a necessidade do serviço a ser prestado, para as seguintes finalidades:

4.1. Cumprimento contratual e legal

- a. Cumprir as obrigações decorrentes dos contratos celebrados com os titulares, clientes, fornecedores e parceiros estratégicos.
- b. Cumprir as disposições legais e regulamentares aplicáveis na Colômbia e no exterior.

4.2. Gestão de serviços turísticos e de transporte

- c. Gerenciar a venda e emissão de passagens aéreas.
- d. Processar reservas, alterações de itinerário, cancelamentos e reembolsos.
- e. Administrar serviços complementares (bagagem, assentos, etc.).
- f. Relatar as informações exigidas pelas autoridades migratórias, fiscais, alfandegárias e de segurança.

4.3. Serviços turísticos e corporativos integrais

- g. Administrar serviços de turismo de férias (FIT), turismo corporativo, transporte terrestre, e , hospedagem, aluguel de veículos, passeios e outros serviços contratados.

4.4. Gestão de eventos e congressos

- h. Organizar e realizar congressos, feiras, convenções e eventos corporativos ou sociais, incluindo convocação, inscrição, confirmação de presença, arrecadação de recursos e coordenação logística.

4.5. Confirmação e atualização de serviços

- i. Confirmar os serviços contratados, informar sobre alterações, cancelamentos, saldos, modificações e enviar convites para avaliar a qualidade do serviço recebido.

4.6. Publicidade, marketing e contato comercial

- j. Enviar comunicações informativas, comerciais, publicitárias ou promocionais, por meios físicos, eletrônicos, telefônicos ou digitais (e-mail, chamadas, SMS, WhatsApp ou outros), relacionadas a produtos e serviços da **GEMA TOURS S.A.S.**, companhias aéreas, fornecedores e parceiros estratégicos.
- k. Desenvolver campanhas de satisfação, estudos de mercado, pesquisas estatísticas, segmentação e análise de dados para a melhoria dos serviços.

4.7. Atendimento ao cliente

- l. Processar pedidos, reclamações, consultas ou solicitações formuladas pelos titulares através dos canais de atendimento disponibilizados.

4.8. Transferência e transmissão de dados

- m. Transferir ou transmitir dados pessoais para companhias aéreas, fornecedores, parceiros estratégicos, filiais, subsidiárias, matrizes e outros terceiros vinculados à prestação de serviços, na Colômbia ou no exterior, para o cumprimento das finalidades aqui descritas.

4.9. Gestão administrativa e de controle

- n. Realizar processos contábeis, fiscais, administrativos, de faturamento, auditorias, due diligence, gestão de riscos (incluindo SARLAFT), bem como relatórios para autoridades administrativas ou judiciais.

4.10. Segurança e validação de identidade

- o. Verificar a identidade de clientes e titulares de cartões de crédito ou débito.
- p. Validar operações ou transações eletrônicas, telefônicas ou presenciais e realizar chamadas de confirmação quando necessário para prevenir fraudes.

4.11. Gestão financeira e pagamentos

- q. Gerenciar com segurança os pagamentos realizados com cartões de crédito e débito, cumprindo os protocolos internos e os padrões internacionais **PCI DSS**, garantindo a confidencialidade e a destruição dos dados financeiros uma vez cumprida a finalidade.

4.12. Administração de plataformas digitais

- r. Processar as informações coletadas através do site, canais telefônicos, e-mails, aplicativos móveis ou outros mecanismos, garantindo que a coleta seja necessária e sempre com a autorização prévia do titular.

4.13. Dados de terceiros fornecidos pelo titular

- s. Caso um titular forneça dados de terceiros (cônjuge, filhos, funcionários, sócios, convidados, etc.), entender-se-á que ele possui a autorização correspondente. A responsabilidade pela veracidade e legitimidade das informações recairá sobre quem as fornecer.

4.14. Videovigilância

- t. Tratar os dados obtidos por meio de sistemas de videovigilância (imagem e som) apenas para fins de segurança, gestão de emergências, proteção de visitantes e funcionários e implementação de programas de bem-estar, informando sobre isso por meio de avisos visíveis nas instalações.

4.15. Dados sensíveis

- u. Tratar dados sensíveis relacionados com imagem, voz ou saúde apenas com a autorização expressa e por escrito do titular, ou no caso de menores, do seu representante legal, salvo exigência expressa da autoridade competente.

VII. QUALIDADE E TRANSPARÊNCIA NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

A GEMA TOURS S.A.S., em conformidade com o princípio da veracidade ou qualidade previsto na Lei 1581 de 2012, tratará os dados pessoais fornecidos de forma exata, completa e verificável, procurando que as informações tratadas sejam suficientes e não induzam a erro. Nesse sentido, abster-se-á de tratar dados parciais, incompletos ou fragmentados.

No entanto, a veracidade e autenticidade dos dados pessoais correspondem exclusivamente ao titular que os fornece ou ao terceiro autorizado que os entrega. Consequentemente, quando uma pessoa fornece informações de terceiros (cônjuge, filhos, funcionários, convidados, sócios, entre outros), entende-se que ela conta com a autorização expressa do respectivo titular para compartilhá-las, sendo tal entrega o suporte da autorização.

A GEMA TOURS S.A.S. não é obrigada a verificar ou confirmar a veracidade das informações recebidas de terceiros e, portanto, não será responsável por danos ou prejuízos decorrentes de dados inexatos, incompletos ou não autorizados. A responsabilidade recairá sobre quem forneceu os dados.

A GEMA TOURS S.A.S. adotará as medidas técnicas, humanas e administrativas necessárias para garantir a segurança dos dados pessoais objeto de tratamento, evitando sua adulteração, perda, consulta, uso ou acesso não autorizado ou fraudulento.

Essas medidas incluem, entre outras:

- controles de acesso restrito à informação,
- criptografia de dados sensíveis,
- protocolos internos de proteção e
- a realização de auditorias periódicas para avaliar a eficácia dos mecanismos aplicados.

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	Data: 28/06/2016
		Versão 3
		Página 14 de 18

As medidas implementadas devem ser comunicadas às pessoas que operam os serviços, para que as conheçam, compreendam e apliquem na sua gestão diária, garantindo assim a proteção integral dos dados pessoais.

VIII. TRANSFERÊNCIA DE DADOS PARA PAÍSES TERCEIROS

De acordo com o Art. 26 da lei 1581 de 2012, é proibida a transferência de dados pessoais de qualquer tipo para países que não ofereçam níveis adequados de proteção de dados.

Entendendo-se que um país oferece um nível adequado de proteção de dados quando cumpre as normas estabelecidas pela Superintendência de Indústria e Comércio sobre o assunto, estas não podem, em caso algum, ser inferiores às exigidas pela Lei 1581 de 2012 e seu decreto regulamentar. A Gema Tours S.A.S. fica isenta desta proibição quando se tratar de:

- a. Informações para as quais o Titular tenha concedido sua autorização expressa e inequívoca para a transferência;
- b. Troca de dados de caráter médico, quando assim exigido pelo Tratamento do Titular por razões de saúde ou higiene pública;
- c. Transferências bancárias ou bolsistas, de acordo com a legislação aplicável;
- d. Transferências acordadas no âmbito de tratados internacionais dos quais a República da Colômbia seja parte, com base no princípio da reciprocidade;
- e. Transferências necessárias para a execução de um contrato entre o Titular e o Responsável pelo Tratamento, ou para a execução de medidas pré-contratuais, desde que haja autorização do Titular;
- f. Transferências legalmente exigidas para a salvaguarda do interesse público, ou para o reconhecimento, exercício ou defesa de um direito em um processo judicial.

IX. TRANSFERÊNCIAS DE DADOS

A GEMA TOURS S.A.S. informa aos seus clientes que alguns dos dados pessoais fornecidos no momento da contratação ou solicitação de um serviço serão compartilhados com seus fornecedores, companhias aéreas nacionais e internacionais, empresas parceiras e outros terceiros envolvidos na prestação dos serviços, tanto na Colômbia quanto no exterior, com o único objetivo de processar, gerenciar e concluir os serviços contratados, garantindo sempre a confidencialidade e o tratamento adequado dos dados, de acordo com a Lei 1581 de 2012 e as normas internacionais aplicáveis.

Os dados transferidos ou transmitidos dependerão do tipo de serviço solicitado, entre eles:

- a. Alojamento, transportes terrestres, passeios, excursões e serviços complementares: os dados básicos de identificação e contacto exigidos pelo fornecedor para a correta prestação do serviço poderão ser partilhados.
- b. Reservas com companhias aéreas nacionais e internacionais: poderão ser transferidos dados como nome completo, sobrenomes, sexo, data de nascimento, documento de identidade, informações de contato e outros dados exigidos pela companhia aérea ou pelas autoridades aeroportuárias e migratórias, de acordo com as regulamentações vigentes em cada país.
- c. Controles migratórios internacionais (programas API/PNR): em conformidade com as

regulamentações de vários países (incluindo, mas sem se limitar aos Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Austrália, Reino Unido, União Europeia, China e Japão), é obrigatório transmitir antecipadamente às autoridades migratórias e de segurança as informações básicas de identificação, documento de viagem, itinerário e outros dados exigidos nos programas Advance Passenger Information (API) e Passenger Name Record (PNR), bem como outros que sejam exigidos pelas normas locais.

- d. Reservas de aluguel de carros ou outros serviços adicionais: serão transferidos os dados pessoais solicitados pelo fornecedor (nome, sobrenome, endereço e outros necessários para a contratação).
- e. Divulgação por exigência de autoridade ou defesa de direitos: A GEMA TOURS S.A.S. reserva-se o direito de divulgar informações pessoais nos seguintes casos:
 - Perante solicitações de autoridades administrativas, judiciais ou de segurança, nacionais ou internacionais, quando necessário ou apropriado para atender a investigações legais, atos ilícitos ou fraudulentos.
 - Para estabelecer ou defender os direitos da GEMA TOURS S.A.S. em casos de fraudes, litígios, processos judiciais ou em cumprimento de normas legais.
 - Quando a GEMA TOURS S.A.S. considerar necessário para prevenir, investigar ou responder a denúncias de fraude, atividades ilícitas ou uso indevido de seus serviços.

X. PROCEDIMENTO DE ACESSO, CONSULTA E RECLAMAÇÃO

- a. **Direito de acesso.** - O titular poderá acessar a qualquer momento suas informações pessoais que são objeto de Tratamento por parte da Gema Tours S.A.S., bem como as condições e generalidades em que isso está sendo feito. Portanto, ele poderá: i) saber da existência efetiva do Tratamento a que seus dados pessoais estão sendo submetidos, ii) ter acesso aos dados pessoais em posse do responsável, ou saber a finalidade que justifica o Tratamento. O titular terá acesso aos dados pessoais objeto de tratamento pela Gema Tours S.A.S. de forma gratuita, mediante comprovação de sua identidade, pelo menos uma vez por mês, de acordo com o estabelecido no Art. 21 do Decreto 1377 de 2013.
- b. A pessoa ou área responsável pelo atendimento de solicitações, consultas e reclamações, perante a qual o titular das informações pode exercer seus direitos de conhecer, atualizar, retificar e suprimir os dados e revogar a autorização, será o Sr. Luis Fernando Pérez, pelo e-mail habeasdata@gematours.com ou no ponto de atendimento presencial localizado no bairro Pie del Cerro, Cl. 30 No. 19-64 piso 2, na cidade de Cartagena, pelos telefones +57 - 605 6925265 – 605 6925270 ramal 104, Cel. 3157313213 e em Bogotá 601 3465025
- c. **Consultas.** - O titular ou seus sucessores poderão consultar as informações pessoais que constam nas bases de dados da Gema Tours S.A.S. mediante solicitação prévia, que será atendida em um prazo máximo de dez (10) dias úteis a partir da data de recebimento. Caso não seja possível atender à solicitação dentro do prazo, o interessado será informado dentro do mesmo prazo, informando os motivos que impossibilitaram o atendimento, bem como a data em que será dada uma resposta, que não poderá ser superior a cinco (5) dias úteis após o vencimento do primeiro prazo.
- d. **Reclamações.** - O Titular ou seus sucessores que considerarem que as informações contidas em um banco de dados devem ser objeto de correção, atualização ou supressão, ou quando perceberem o suposto descumprimento de qualquer das obrigações contidas na lei ou neste Manual, poderão

apresentar uma reclamação à Gema Tours S.A.S., a qual será tratada de acordo com as seguintes regras:

- A reclamação será formulada por meio de solicitação dirigida à Gema Tours S.A.S., com a identificação do Titular, a descrição dos fatos que dão origem à reclamação, o endereço e acompanhada dos documentos que se deseja fazer valer.
 - Se a reclamação estiver incompleta, será solicitado ao interessado, no prazo de cinco (5) dias após o recebimento da reclamação, que corrija as falhas. Decorrido dois (2) meses a partir da data da solicitação, sem que o requerente apresente as informações solicitadas, entender-se-á que ele desistiu da reclamação.
 - Caso quem receba a reclamação não seja competente para resolvê-la, ela será encaminhada ao responsável no prazo máximo de dois (2) dias úteis e a situação será comunicada ao interessado.
 - Uma vez recebida a reclamação completa, será incluída na base de dados uma legenda com a menção “reclamação em tramitação” e o motivo da mesma, num prazo não superior a dois (2) dias úteis. Essa legenda deverá ser mantida até que a reclamação seja decidida.
 - O prazo máximo para atender à reclamação será de quinze (15) dias úteis a partir do dia seguinte à data de seu recebimento. Quando não for possível atender à reclamação dentro desse prazo, o interessado será informado dos motivos da demora e da data em que sua reclamação será atendida, que em nenhum caso poderá exceder oito (8) dias úteis após o vencimento do primeiro prazo.
- e. **Procedimento para apresentação de reclamações.** - O titular ou seu representante poderá solicitar à Gema Tours S.A.S. a retificação, atualização ou supressão de seus dados pessoais, mediante comprovação de sua identidade. Quando a solicitação for feita por pessoa diferente do titular e não for comprovado que a mesma atua em representação deste, ela será considerada como não apresentada. O pedido de retificação, atualização ou supressão deverá ser apresentado através dos meios habilitados pela Gema Tours S.A.S. e conter, no mínimo, o seguinte:
- Nome e endereço do titular ou qualquer outro meio para receber resposta.
 - Documentos que comprovem a identidade ou a personalidade do seu representante.
 - Descrição clara e precisa dos dados pessoais que dão origem à reclamação.
- f. **Rectificação e atualização.** - Quando as reclamações tiverem por objeto a rectificação ou atualização, o titular deverá indicar as correções a realizar e apresentar a documentação que comprove o seu pedido.
- g. **Supressão.** - A supressão de dados pessoais é realizada através da eliminação total ou parcial das informações pessoais, conforme solicitado pelo titular. No entanto, a Gema Tours S.A.S. poderá recusar a supressão quando o titular tiver uma obrigação legal ou contratual de permanecer na base de dados.
- h. **Revogação da autorização.** - Os titulares dos dados pessoais podem revogar a autorização concedida a qualquer momento, exceto nos casos em que isso seja impedido por uma disposição legal ou contratual. Em todo caso, o titular deverá indicar em sua solicitação se se trata de uma revogação total ou parcial, esta última quando desejar eliminar apenas algumas das finalidades para as quais o tratamento foi autorizado, cenário em que o titular deverá indicar a finalidade que deseja

	POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	Data: 28/06/2016
		Versão 3
		Página 17 de 18

eliminar.

XI. DISPOSIÇÕES FINAIS

Alterações e atualizações desta política. –

A GEMA TOURS S.A.S. protegerá os dados pessoais que lhe forem confiados, processará as solicitações dos titulares e garantirá o exercício dos seus direitos, de acordo com a lei, e não fará alterações à sua política de privacidade que prejudiquem os direitos dos clientes que tenham fornecido informações pessoais sem o seu consentimento claro e expresso.

Reserva-se o direito de modificar ou alterar esta política, se necessário ou devido a mudanças normativas, bem como as informações que aparecem em seu site, sem aviso prévio, considerando a publicação como comunicação suficiente para terceiros. As alterações entram em vigor no momento em que são publicadas.

Vigência.- O presente documento entra em vigor a partir de 1 de outubro de 2025.



POLÍTICA DE PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Data: 28/06/2016

Versão 3

Página 18 de 18

CONTROLE DE ALTERAÇÕES

DATA	CONCEITOS	RESPONSÁVEL	ÁREA
01/03/2021	Adição do tratamento de dados biométricos pela instalação de câmaras de videovigilância	Tatiana Herrera Olascuaga	Jurídica
01/10/2025	Ajustes na política relativa à atualização dos dados de contato da empresa, modificação no pedido de autorização para o tratamento de dados pessoais, procedimentos e mudança de logotipo	Tatiana Herrera Olascuaga	Jurídica