

Política de privacidad y confidencialidad

Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

El titular de los datos personales mediante el suministro y registro voluntario de sus datos en los canales habilitados en el sitio web www.creacodiagn.com o través de mensaje de texto, autoriza a la sociedad CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL como responsable del tratamiento para recolectar, registrar, almacenar, usar, circular, administrar, actualizar y suprimir sus datos en atención a las siguientes finalidades y dependiendo del módulo de registro:

Recibe promociones, llamadas, Chat, registro a través de mensaje de texto y redes sociales: Gestión administrativa, gestión de reservas, gestión de estadísticas internas, marketing, prospección comercial, realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia e interés de compra, fidelización de clientes, encuestas de opinión, campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales, ventas y atención de consultas de información.

Reservas: Gestión administrativa, gestión de reservas, fidelización de clientes, gestión de estadísticas internas, gestión de recaudo, gestión de facturación, gestión económica y contable, marketing, prospección comercial, estudios sobre hábitos de consumo, preferencia e interés de compra, encuestas de opinión, análisis para el control y prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta de reportes en listas restrictivas, campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales, transmisión de datos dentro del marco de la relación contractual a empresas aliadas.

Trabaja con nosotros: Gestión administrativa, gestión de personal, promoción y selección de personal, verificación de datos y referencias, realización de exámenes médicos pre ocupacionales o de ingreso, campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales, marketing y prospección comercial.

Soporte y PQRSD, Citas-Online: Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones dentro del marco de las leyes estatutarias 1755 de 2015 y 1581 de 2012, así como el estatuto del consumidor reglamentado a través de la Ley 1480 de 2011, gestión de reservas, campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales, marketing y prospección comercial.

Formularios de promociones o campañas especiales: Gestión de reservas, fidelización de clientes, gestión de estadísticas internas, marketing, prospección comercial, estudios sobre hábitos de consumo, preferencia e interés de compra, encuestas de opinión, campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales,

participación en beneficios especiales para ser efectivos en planes de alojamiento o de paquetes completos (alojamiento, tiquetes, alimentación) de acuerdo con los términos y condiciones de la campaña a través de la cual se realice el registro de los datos personales.

Formulario de acceso al servicio de internet en instalaciones hoteleras: Gestión administrativa, habilitación de permisos para el acceso a internet en las instalaciones hoteleras, llevar un registro de conexión por cuestiones de seguridad, administración de sistemas de Información, administración de usuarios, gestión de estadísticas internas, marketing, prospección comercial, fidelización de clientes, encuestas de opinión, campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales, ventas y atención de consultas de información.

Derechos de los Titulares: Los titulares de los datos podrán ejercer a través de la página web www.creacodiagn.com, los siguientes derechos:

- Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- Solicitar actualización y rectificación de su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, a menos que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información.
- Es de carácter facultativo responder las preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

La política de video vigilancia y política de tratamiento de la información, así como sus cambios sustanciales se podrán consultar a través del portal web www.creacodiagn.com.

Disposiciones

CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL con domicilio en la ciudad de PEREIRA en la Dirección CR 10 21 15 OF 206 CENTRO quien para efectos de estas políticas se denominara la empresa y su página web www.creacodiagn.com que a partir de este momento se denominara “el portal” da a conocer las políticas de uso, privacidad, tratamiento y confidencialidad de los datos personales, que aplican para todos los usuarios, clientes y personas naturales que hayan suministrado sus datos personales, que sean los titulares de datos personales que hayan sido adquiridos por la empresa en virtud de

acuerdos comerciales, convenios, cooperaciones y/o alianzas, que usen en cualquier forma el portal, que adquieran cualquier producto o servicio con la empresa por cualquier canal existente, en las cuales se mencionan los derechos que tienen los usuarios y/o clientes a conocer, actualizar y rectificar las en bases de datos o archivos y el derecho a la información.

La empresa y su portal puede solicitar a los usuarios y/o clientes datos personales y cualquier información vinculada o que pueda asociarse a los usuarios y/o clientes, haciendo siempre referencia a que son datos personales, pero no se solicitan datos sensibles, ni se cuenta en los registros con ningún dato de esa naturaleza.

Teniendo en cuenta las políticas de Privacidad, al usar o acceder o registrar de cualquier otra forma y al seguir navegando en el portal o bien al proporcionar sus Datos e información, los usuarios y/o clientes manifiesta su autorización y consentimiento expreso para que la empresa lleve a cabo el tratamiento de los datos personales e información suministrada.

Tratamiento de la información

La información y datos entregados por los titulares de reserva tiene como finalidad principal prestarle servicios, así como brindarles ofertas de productos y servicios, envío de promociones, y de un tratamiento general relacionado a esto y de igual forma para las siguientes finalidades:

Establecer una comunicación fluida, actual y reiterada en relación con los servicios, productos, promociones, programación y todo lo concerniente al objeto social. Llevar a cabo gestiones de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros reiteradamente, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, horarios, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con los productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto social, las cuales los usuarios y/o clientes autorizan expresamente sean enviadas a través de cualquier medio de comunicación, virtual, redes, mail, voz, SMS, y cualquier otro que se desarrolle para el envío masivo o personal de información.

Evaluar la calidad de los productos y servicios, y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con los servicios y productos. Adelantar todo lo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados con la empresa. Cumplir con las obligaciones contraídas con los clientes, usuarios, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de la empresa.

Informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de la empresa. Los datos suministrados por el titular de reserva podrán ser procesados, recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos, compartidos, actualizados, transmitidos, de acuerdo con los términos y condiciones de las Políticas de Privacidad arriba señaladas según sean aplicables, principalmente para hacer posible la prestación de sus servicios, para reportes a autoridades de control y vigilancia, y además de uso para fines administrativos, comerciales y de publicidad y contacto frente a los titulares de los mismos.

El titular de la información una vez ha otorgado la correspondiente autorización expresa y previa, faculta a CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL, o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a su comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios a las diferentes centrales de riesgo o mecanismos de consulta de comportamiento financiero en Colombia o en diferente país.

CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL podrá suministrar los datos personales de contacto de los titulares de reservas a las aerolíneas, para que los operadores de transporte aéreo se comuniquen con ellos para efectos de notificarles sobre cualquier cambio, novedad o ajuste en los itinerarios de vuelo, en caso de ser requerido.

CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL podrá transferir o compartir los datos personales de contacto de los titulares con empresas aliadas, para efectos de remitirles información comercial de todo tipo de producto y servicios a través de correos electrónicos, mensajes de datos y llamadas telefónicas.

En el portal, como principio de seguridad se vela por la privacidad de los datos e información, por lo mismo ésta será utilizada únicamente con el fin de brindar un mejor servicio a sus clientes adecuándolos a los intereses y necesidades de estos. Por ello se ha diseñado y establecido medidas de seguridad físicas, electrónicas y administrativas, a fin de proteger la información que se recopila conforme a las Políticas de Privacidad. Estas medidas de seguridad se revisan con frecuencia para proteger contra el acceso, consulta o uso no autorizado, su adulteración, pérdida, la divulgación y el uso inadecuado de su información, y para mantener la precisión y la integridad de dicha información.

La información relacionada al medio de pago es utilizada para solicitar la autorización de cobro ante las entidades respectivas. Por lo tanto la información suministrada en el portal por los usuarios y/o clientes tal como datos personales, número de tarjeta, fechas de vencimiento, en ningún momento es guardada o grabada. En toda remisión de este tipo de información a un tercero y entidad autorizada se suscriben acuerdos de confidencialidad y los usuarios y/o clientes autorizan que se de este tratamiento.

En virtud de la seguridad aplicable en el portal, nunca se almacenará ni guardará información alguna relacionada sobre las tarjetas de crédito y/o débito, o de cualquier otro medio electrónico de pago, razón por la cual el usuario y/o cliente está en la obligación de ingresar todos los datos referentes a la tarjeta o medio de pago que usará, cada vez que efectúe una transacción en el portal.

La información suministrada por el usuario y/o cliente para acceder y usar el portal, no será divulgada en ninguna forma por parte del portal ni la empresa. Sin embargo, el usuario y/o cliente autoriza expresamente a la empresa para que haga cualquier tratamiento legal, uso comercial, de cualquier desarrollo, comunicación, así como compartir, ceder, transferir la información y datos personales con cualquier entidad o empresa tercera que sea encargado o responsable de tratamiento de datos e información, haciéndose extensiva a éstos la autorización expresa otorgada por el titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Oficial de Protección de Datos Personales

Es la persona natural que asume la función de coordinar la implementación del marco legal en protección de datos personales, que supervisa el trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 designado por el Comité de Habeas Data de la compañía.

Área Encargada de Peticiones, Consultas y Reclamos de Datos Personales

El área encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de reservas para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización es la de Servicio al Cliente.

Medios Para Ejercer los Derechos de Acceso, Retiro y Rectificación de los Datos Personales

El cliente y/o usuario tiene el derecho en cualquier momento de revocar la autorización del tratamiento de datos y/o solicitar la supresión, actualización, rectificación y conocer de sus datos autorizados para el Tratamiento, comunicándose a través de la página www.creacodiagn.com, CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL responderá a la solicitud en el plazo estipulado por la Ley 1581 de 2012. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se notificará oportunamente, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que será atendida.

Se debe tener en cuenta que la solicitud de retiro o supresión no procederá cuando exista el deber contractual o legal de mantenerlo en nuestra base de datos. Como ocurre, con la cartera pendiente de recaudo.

El cliente y/o usuario tiene el derecho a autorizar el canal de comunicación por medio del cual quiere ser contactado, conforme a lo establecido en la Ley 2300 de 2023.

Procedimiento Para Ejercer Sus Derechos Como Titular De Los Datos

La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas consultas y la segunda reclamos.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL Podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará los ocho (8) días hábiles.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se notificará oportunamente, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que será atendida.

Se debe tener en cuenta que la solicitud de retiro o supresión no procederá cuando exista el deber contractual o legal de mantenerlo en nuestra base de datos. Como ocurre, con la cartera pendiente de recaudo.

Todos los canales anteriores cuentan con personal capacitado para el desempeño de sus funciones, así como los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de verificación.

No obstante, debe advertirse que CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL sólo enviará datos personales con motivo de la consulta o reclamo a las siguientes personas:

- Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

- En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011 respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:
- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos.

La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de – finalidad – uso legítimo – circulación restringida – confidencialidad y – seguridad.

Seguir los canales establecidos es el camino a una pronta respuesta.

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL.

Las vías para ejercer los derechos de los titulares están establecidas en cada una de las políticas de tratamiento que se encuentran inmersas en el Programa Integral de Gestión de Datos, sin embargo, se advierte que los términos para su respuesta empezarán a contar a partir de que CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, si la petición fue recibida a través de los canales establecidos.

Requisitos Consultas y Reclamos de Datos Personales

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición.
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física o electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

Si el titular considera que la respuesta no satisface sus necesidades, cuenta con un término de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de esta para solicitar que se reevalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.

Autorizaciones a Terceros

El titular deberá entregar a CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL de manera física o por medio de correo electrónico previamente registrado la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger y restringir el acceso de la información a terceros no autorizados.

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- Carácter voluntario y libre de la autorización.

Confirmación Autorización

En virtud de lo anterior y teniendo la autorización otorgada por el cliente y/o usuario para el tratamiento de los datos e información, la autorización faculta a la empresa a utilizar la información recibida e ingresada del usuario y/o clientes para fines de mercadeo, estadísticos, encuestas, servicio al cliente, de sus propios productos afiliados o vinculados, en el sentido de poder ofrecer servicios, ofertas y promociones acordes con su perfil. Incluir para el registro, la información suministrada a los terceros, proveedores, vinculados, etc., que sea conveniente. Estos terceros, proveedores, vinculados, etc., estarán sujetos a contratos de confidencialidad que no permiten la divulgación o utilización no permitida de la información entregada. No obstante lo anterior, la autorización acá otorgada el cliente y/o usuario la hace extensiva a estos terceros, proveedores, vinculados, etc., y podrá revocarla en cualquier momento, mediando comunicación escrita. Utilizar la dirección del (los) correo (s) electrónico (s) incluidos en la base, para contactarlo, referenciarlos, enviarle ofertas, publicidad, encuestas, etc., en relación con nuevos servicios, promociones, proveedores o para enviarle comunicaciones o mensajes electrónicos, a menos que nos informe su

voluntad de no recibirlos. El usuario y/o cliente otorga su consentimiento para que el portal intercambie, reproduzca, obtenga, procese, transfiera, disponga, etc., de los datos e información de los usuarios y/o clientes registrados, a terceros, sus establecimientos, empresas y/o entidades afiliadas y/o participantes y/o vinculadas, con el fin que dichos terceros, ofrezcan los productos y/o servicios a los usuarios y/o clientes.

El tratamiento que hace la empresa y su portal asegura el respeto de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Confidencialidad de la Información

Los datos proporcionados por el usuario y/o cliente, están bajo medidas de seguridad que tratan de garantizar la reserva de la información en los sistemas, adoptando implementación de la tecnología que brinda la mayor seguridad posible. Esta confidencialidad se manejará, inclusive después de finalizada la relación que comprende el tratamiento.

Derechos de los Usuarios y/o Clientes

Los titulares de la información (usuarios y/o clientes), tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento, no obstante esta autorización de acuerdo a lo establecido en la aceptación y aplicación de las políticas de privacidad y confidencialidad. Ser informado por el Tratamiento, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales. Presentar ante las entidades correspondientes las quejas relacionadas con el manejo de datos personales. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Las demás establecidas en la Ley

Estos derechos pueden ser ejercidos en cualquiera de los puntos de atención o a través de la línea nacional o cualquier medio idóneo de comunicación directa a la empresa o por el portal web.

Aceptación y Aplicación de las Políticas de Privacidad y Confidencialidad

A el usuario y/o cliente que accede o utiliza los servicios del portal y/o que hace uso de cualquier otro tipo de producto o servicio ofrecido por el portal y/o por la empresa por cualquier canal o mecanismo existente y/o diferente al portal web, acepta y se le aplican las políticas de privacidad y confidencialidad establecidos en el portal y como tal se constituye un acuerdo legal entre el cliente y/o usuario y la empresa, entendiendo que estos son aceptados expresamente y que está de acuerdo con los términos y condiciones expuestos,

ya que su consentimiento está siendo expreso e informado. De igual manera, la aceptación conlleva que el usuario y/o cliente otorga su autorización a la empresa y/o el portal para que lleven a cabo el tratamiento de los datos personales.

La presente política de privacidad y confidencialidad de datos personales entro en vigencia desde el 28 de enero de 2026 y la base de datos de la empresa TOUR VACATION HOTELES AZUL SAS BIC tendrá una vigencia de Diez (10) Años contados a partir del 28 de enero de 2026, periodo que será renovado automáticamente a menos que medie solicitud del titular de la información para proceder a su supresión.

Aviso de privacidad

CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL y sus empresas aliadas, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, a través del presente Aviso de Privacidad informa a los titulares de los datos personales sobre las condiciones y el tratamiento al cual estarán sometidos los datos almacenados en nuestras bases de datos:

Responsable del Tratamiento: CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL, domiciliada en la ciudad de Pereira, CR 10 21 15 OF 206 CENTRO, es el responsable del tratamiento de sus datos personales.

Tratamiento y finalidad de la recolección de datos personales: CREADORES DE CONTENIDO DIGITAL ASOCIACIÓN GREMIAL NACIONAL, informa a los usuarios, trabajadores, visitantes, proveedores y clientes que la recolección, registro, almacenamiento, uso, circulación, administración, actualización y supresión de datos tomados por nuestro personal y las cámaras de video vigilancia (contenido que reposa en dispositivos de grabación especializados bajo medias de seguridad), tienen como finalidad dejar un registro del ingreso a las instalaciones del establecimiento, en cumplimiento de la gestión administrativa de la empresa y por motivos estrictamente de seguridad, realizar gestión de estadísticas internas, marketing, prospección comercial, realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia e interés de compra, fidelización de clientes, encuestas de opinión, ventas y atención de consultas de información.

Derechos de los Titulares: Los titulares de los datos podrán ejercer a través de la página web www.creacodiagn.com, los siguientes derechos:

- Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- Solicitar actualización y rectificación de su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.

- Solicitar pruebas de la autorización otorgada.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, a menos que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información.
- Es de carácter facultativo responder las preguntas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.
- La política de video vigilancia y política de tratamiento de la información, así como sus cambios sustanciales se podrán consultar a través del portal web www.creacodiagn.com