PISISÍ TRAVELS TOURS

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Responsable: Rosa Isabel Murillo Navarro (persona natural)
Nombre comercial: Pisisí Travels Tours **RNT:** 238612
Dirección informada: Cra. 15 #46-62, Buenos Aires, Los Cerros, Medellín, Colombia
Correo: pisisitravel@gmail.com **WhatsApp:** 3234167921
Fecha de expedición: 18 de noviembre de 2026

1. IDENTIFICACIÓN Y OBJETO

Rosa Isabel Murillo Navarro, actuando como persona natural y responsable del tratamiento de datos personales en desarrollo de la actividad comercial identificada con el nombre Pisisí Travels Tours, adopta esta política para informar cómo recolecta, utiliza, almacena, comparte, conserva y protege los datos personales de clientes, pasajeros, proveedores y demás titulares. Esta política se aplica a la información obtenida por medios físicos, telefónicos, electrónicos, redes sociales, formularios, mensajería y demás canales de atención.

2. MARCO NORMATIVO

La política se rige principalmente por el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015 y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen. También se observarán las normas sectoriales y de protección al consumidor que resulten aplicables a los servicios turísticos.

3. DEFINICIONES BÁSICAS

Dato personal: información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural. **Titular:** persona a quien corresponden los datos. **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. **Responsable:** quien decide sobre la base de datos y/o su tratamiento. **Encargado:** quien trata datos por cuenta del responsable.

4. DATOS QUE PODEMOS RECOLECTAR

Según el servicio solicitado, Pisisí Travels Tours podrá tratar datos de identificación y contacto (nombres, apellidos, documento, pasaporte, teléfono, correo y ciudad); datos de viaje y reserva (fechas, itinerarios, destino, acompañantes y preferencias necesarias para el servicio); datos de facturación y pago; y la información que el titular suministre al formular solicitudes. No se solicitarán datos que no sean pertinentes para las finalidades informadas.

Los datos sensibles, incluidos los relativos a la salud o discapacidad, solo se solicitarán cuando sean estrictamente necesarios para atender una necesidad del viajero o prestar el servicio, informando su carácter facultativo y obteniendo autorización explícita cuando la ley lo exija. No se condicionará un servicio a entregar datos sensibles que no sean indispensables.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos podrán utilizarse para: (i) responder consultas y elaborar cotizaciones; (ii) gestionar reservas, emisión de tiquetes, alojamiento, transporte, excursiones, paquetes y demás servicios turísticos; (iii) registrar pasajeros y coordinar itinerarios; (iv) realizar pagos, cobros, facturación, contabilidad y gestión contractual; (v) atender solicitudes, quejas, reclamos y requerimientos; (vi) coordinar asistencia o atención durante el viaje; (vii) cumplir obligaciones legales y atender autoridades competentes; y (viii) enviar publicidad, promociones, novedades y ofertas únicamente cuando el titular haya autorizado esa finalidad. La autorización para publicidad será separada, opcional y no será condición para contratar servicios.

6. AUTORIZACIÓN Y PRUEBA

Cuando sea exigible, antes o al momento de la recolección se solicitará autorización previa, expresa e informada. Podrá obtenerse por escrito, mediante formularios electrónicos, casillas de aceptación, grabaciones u otros mecanismos que permitan consultar y conservar prueba de la autorización. Se informarán las finalidades y los derechos del titular. La autorización y sus soportes se conservarán de manera adecuada.

7. COMUNICACIÓN DE DATOS A PROVEEDORES Y TERCEROS

Para ejecutar los servicios contratados, podrán comunicarse los datos estrictamente necesarios a aerolíneas, hoteles, agencias mayoristas, operadores turísticos, transportadores, empresas de asistencia al viajero, plataformas de reserva, procesadores de pago y otros proveedores vinculados con la prestación. Estos terceros deberán utilizar la información conforme a la finalidad correspondiente y a las obligaciones legales y contractuales de protección de datos. La información no se venderá ni se entregará para fines ajenos a los informados, salvo autorización o habilitación legal.

Cuando la operación implique transmisión o transferencia internacional de datos, se observarán las reglas de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, según la naturaleza de la operación, el país de destino y el rol del proveedor. La prestación de servicios turísticos internacionales puede requerir que ciertos datos se compartan con proveedores ubicados fuera de Colombia.

8. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos de menores respetará su interés superior y sus derechos fundamentales. Se limitará a lo estrictamente necesario para gestionar el viaje o servicio y se obtendrá la autorización del representante legal cuando corresponda, teniendo en cuenta el derecho del menor a ser escuchado de acuerdo con su madurez y autonomía.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular puede: conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización; ser informado sobre el uso dado a sus datos; presentar consultas y reclamos; solicitar la revocatoria de la autorización y/o supresión cuando sea procedente; y acceder gratuitamente a sus datos personales en los términos legales. Estos derechos podrán estar sujetos a excepciones y deberes legales de conservación.

10. CANALES Y PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Las consultas y reclamos se recibirán en el correo pisisitravel@gmail.com o por WhatsApp al 3234167921, dirigidos a Rosa Isabel Murillo Navarro, responsable del tratamiento. El titular deberá identificarse y describir claramente su solicitud; podrá adjuntar los documentos que sustenten su petición. Si el reclamo está incompleto, se solicitará subsanarlo dentro del término legal.

Las consultas se atenderán dentro de diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Si no es posible responder en ese plazo, se informará el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales. Los reclamos se atenderán dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo completo; si no es posible responder, se informará el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales. Antes de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, el titular deberá agotar el trámite de consulta o reclamo ante el responsable, cuando así lo exige la ley.

11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Se adoptarán medidas humanas, administrativas y técnicas razonables para proteger los datos contra pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso se limitará a quienes necesiten conocer la información para cumplir las finalidades autorizadas. Quienes intervengan en el tratamiento deberán mantener la confidencialidad, incluso después de terminada su relación con la actividad.

12. CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y los plazos legales, contractuales, contables, tributarios y de defensa de derechos que resulten aplicables. Cuando no exista deber o fundamento para conservarlos, se atenderá la solicitud de supresión o revocatoria si es procedente. La supresión no procederá cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

13. VIGENCIA Y CAMBIOS

Esta política rige desde el 18 de noviembre de 2026. Cualquier cambio sustancial será informado por los canales de contacto o publicación de Pisisí Travels Tours, indicando la fecha de entrada en vigor de la nueva versión.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
Rosa Isabel Murillo Navarro
Pisisí Travels Tours – Medellín, Colombia
pisisitravel@gmail.com | WhatsApp 3234167921

Nota: este documento es un modelo operativo preparado con los datos suministrados. Antes de publicarlo, verifique que la dirección indicada sea apta para publicación y que las prácticas reales de la agencia coincidan con lo descrito. La política debe acompañarse de autorizaciones, avisos de privacidad y procedimientos internos.