

## **Términos y condiciones del sitio**

El uso de este sitio web, ratifica su acuerdo con los términos y condiciones expuestos a continuación.

Por favor léalos cuidadosamente antes de hacer uso del sitio.

Si no está de acuerdo con alguna sección del contenido, por favor envíe un email a servicio al cliente [hello@wonderful-travels.com](mailto:hello@wonderful-travels.com) antes de utilizar este sitio web.

La Agencia de Viajes no garantiza que sus aplicaciones funcionarán de manera ininterrumpida o sin errores, que los defectos serán corregidos o que el sitio o el servidor están libres de virus u otros componentes peligrosos. En ningún caso esta Agencia de Viajes podrá ser culpado por cualquier daño directo o indirecto, o por daños consecuenciales, incluyendo, sin limitaciones, lucro cesante, costo de reemplazo de productos, inhabilidad para usar el contenido, errores cometidos en accesos por clic del ratón, incluso si esta Agencia de Viajes es advertida sobre la posibilidad de dichos daños. Si las leyes locales no permiten la exclusión de responsabilidades, las exclusiones antes enumeradas, no aplican en su caso:

Este sitio es ofrecido a usted como usuario para su aceptación sin negociación de los términos, condiciones y cláusulas en él contenidas. La relación entre el sitio web de la Agencia de Viajes y usted será aquella de contratantes independientes y ninguna de las partes (incluyendo funcionarios, agentes y empleados) podrá ser considerada o constituida como socios, empresas conjuntas, fideicomisos, empleados y/o agentes comunes.

Usted no podrá asignar, convenir, subcontratar o delegar sus derechos, deberes y obligaciones aquí indicadas.

## **Condiciones generales**

### **Organización y responsabilidades**

Este sitio en internet pertenece a la Agencia de Viajes, y que en adelante se denominará Agente Operador, declara que actúa como intermediario entre los usuarios y las entidades o personas encargadas de proporcionar los servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación, o cualquier otro servicio contratado a través del sitio de Internet de esta Agencia de Viajes. En este sentido la Agencia de Viajes se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados, con las salvedades especificadas en estas Condiciones Generales y no se responsabiliza por el incumplimiento de dichas entidades en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos ocasionados por huelgas, condiciones climáticas, atrasos, terremotos, cuarentenas, así como por los perjuicios materiales, personales o morales que pueda sufrir el pasajero por pérdida, daño o hurto de equipaje, ni por accidentes, enfermedades o fallecimientos. De todo ello el usuario deberá reclamar directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, en lo cual la Agencia de Viajes colaborará al usuario en cuanto le sea posible. Las presentes "Condiciones Generales" son regidas por las normas del ordenamiento civil mercantil y demás leyes aplicables.

Este Sitio Web en su calidad de agencia de viajes está sujeto al régimen de responsabilidad, que establece la ley 300/96 el D.R. 1075/97 y demás decretos reglamentarios.

### **Cláusula de responsabilidad**

El siguiente contenido debe ser tenido en cuenta por el usuario, previo a decidir la adquisición de servicios, toda vez que con base en él se prestan los servicios y se alojan los derechos y obligaciones tanto de la agencia como del usuario. Las presentes condiciones son vinculantes desde el momento en que el usuario cancela en todo o en parte los servicios comercializados por Wonderful Travels:

Wonderful Travels S.A.S. está sujeta al régimen de responsabilidad que establece la Ley 300 de 1996, Decreto 1074 de 2015 y las normas que los modifiquen, adicionen o reformen, y actúa como agente intermediario entre el usuario y el prestador del servicio turístico seleccionado por el usuario. La responsabilidad de la agencia respecto de la calidad del servicio se limita única y exclusivamente a los términos de cada ofrecimiento, teniendo en cuenta las condiciones específicas de cada proveedor, las cuales son dadas a conocer de manera completa y oportuna al usuario para su entendimiento, aceptándolas integralmente con el primer pago que efectúe de los servicios adquiridos.

Wonderful Travels no asume responsabilidad por la prestación del servicio de transporte aéreo; la prestación de dicho servicio, retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas, los derechos del usuario y los procedimientos para hacer efectivas las devoluciones de dinero a que estos hechos den lugar se rigen por lo dispuesto en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC 3), atendiendo las particularidades de la tarifa aérea adquirida.

La responsabilidad por el cuidado y custodia de los artículos personales recae exclusivamente en el pasajero, salvo que los mismos hayan sido puestos a disposición del prestador del servicio para su cuidado. En caso de llevar consigo objetos de valor, el usuario deberá darlo a conocer directamente al prestador del servicio, para tomar todas las medidas de cuidado necesarias para proteger dichos objetos; de lo contrario, las pérdidas y averías que sufran tales objetos deberá asumirlas en su integridad el usuario sin posibilidad de solicitar compensación o indemnización de perjuicios.

Cuando el usuario incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, el prestador de servicios turísticos podrá exigir a su elección el pago del 20% de la totalidad del precio o tarifa establecida o retener el depósito o anticipo que previamente hubiere recibido del usuario, situación que el usuario conoce y acepta. Lo anterior resulta aplicable, salvo que el producto o servicio específico, adquirido por el usuario, tenga topes de penalidad diferentes, evento en el cual, se aplicarán las penalidades, políticas de cancelación, no show y demás, impuestas por el operador contratado, a las cuales el usuario se encuentra adherido desde el momento de efectuar la reserva.

Wonderful Travels y los operadores no asumen responsabilidad por eventos de fuerza mayor tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del

viaje, negación de permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso o movilidad del viajero, muerte, asuntos de salubridad, hechos de terceros, y cualquier otro evento ajeno a la agencia, que pudiere afectar la ejecución o continuidad del viaje; en tales eventos, los reintegros de dinero se efectuarán conforme a la ley y las políticas impuestas por cada proveedor de servicios según corresponda.

Wonderful Travels no se responsabiliza por los gastos personales ni adicionales al plan específico en los que el usuario incurra, y tampoco asume responsabilidad por daños o pérdidas generadas al usuario por su impericia, negligencia, culpa. Wonderful Travels podrá efectuar modificaciones a los itinerarios previstos, fechas de viaje, hoteles de similar o superior categoría, transporte y los demás que sean necesarios con el fin de contribuir al desarrollo del viaje, bien sea antes de dar inicio o durante el viaje.

La agencia y los prestadores de servicios se reservan el derecho de expulsar a un usuario cuando su comportamiento, reprochable disciplinaria y/o penalmente, genere inconvenientes en la ejecución normal del servicio y cause perturbación a terceros; se entiende que el comportamiento es reprochable cuando atente contra la moral, orden público y buenas costumbres. El usuario deberá asumir por su cuenta y riesgo los gastos que se le generen por la exclusión del programa, y será el único y exclusivo responsable de las reclamaciones por compensación y/o indemnización de perjuicios que realicen terceros afectados, incluido el prestador de servicios, manteniendo indemne a la agencia y a los prestadores de servicios sobre tal situación.

Los precios de los programas están sujetos a cambios sin previo aviso por fluctuación de monedas internacionales, decisiones gubernamentales, modificación de impuestos, tasas o contribuciones que graven los servicios prestados, entre otras situaciones ajenas a la agencia, y sólo regirán los precios vigentes en el momento de expedición de los tiquetes aéreos y vouchers de los demás servicios, al haber confirmación de compra. Los precios de publicidad y cotizaciones pueden fluctuar debido a la disponibilidad cambiante de los prestadores de servicios, en los cuales la agencia no tiene injerencia alguna. El precio anunciado en moneda distinta al peso colombiano en servicios de porción terrestre podrá ser pagado en divisa; también puede ser convertido a pesos colombianos según la TRM de la fecha del pago. En ambas formas de pago se adicionará el 2% por concepto de gastos administrativos más IVA sobre el valor del precio informado y liquidado. El precio anunciado en moneda distinta al peso colombiano en tiquetes aéreos podrá ser pagado en divisa; también puede ser convertido a pesos colombianos según la TRM de la fecha del pago. Estos montos equivalen a la Tasa Financiera Wonderful Travels

La agencia informará de manera oportuna acerca de los requisitos de documentación y sanidad que se requieran para cada destino. Los planes comercializados no incluyen trámite de pasaportes, visado o permisos de salida del país y/o ingreso a otro Estado, y es responsabilidad exclusiva del usuario cumplir con los requisitos de documentación necesarios para efectuar el viaje, así como con los requisitos de sanidad como es el caso, por ejemplo, de vacunación. Por ende, Wonderful Travels recomienda al usuario tomar todas las precauciones de documentación antes de adquirir servicios turísticos, toda vez que ni los operadores ni la agencia se responsabilizan por la no ejecución de los servicios cuando es imputable al usuario por este tema.

En caso de prestar asesoría para la expedición de la documentación requerida para el viaje, Wonderful Travels no se responsabiliza por los resultados del trámite, debido a que el otorgamiento

de pasaporte, visa, o cualquier tipo de permiso de ingreso, salida del país, tránsito en otro país, entre otros, es decisión discrecional de la autoridad gubernamental competente que los expide. Es responsabilidad única y exclusiva del usuario portar y exhibir en todo momento, los documentos que se requieran para efectuar el viaje y para garantizar la estancia en el lugar de destino, para corroborar la situación ante las autoridades que así lo requieran; es responsabilidad del usuario portar los documentos auténticos, pues cualquier irregularidad presentada es exclusiva responsabilidad del usuario.

El ejercicio de los derechos de retracto y desistimiento se efectúa con apego a la normativa correspondiente: RAC 3, Ley 1480 de 2011. Los pagos por los servicios que el usuario deje de tomar por decisión personal una vez iniciado el viaje, no serán reembolsables. Los reembolsos a que hubiere lugar, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguiente a la solicitud, y con base en las políticas adoptadas por cada proveedor de servicios. No obstante, en caso que el trámite tome más tiempo por causas ajenas a Wonderful Travels, ésta no reconocerá ningún interés sobre las sumas a reembolsar.

Para efectos de robustecer la protección, el usuario podrá adquirir pólizas de seguro que coadyuven al éxito de su viaje. Dichos productos obedecen a contratos de seguro y/o asistencia en viaje según corresponda, y se ejecutarán conforme a las políticas, términos y condiciones de los agentes de seguros que el usuario puede contratar. La información sobre coberturas, trámites, derechos y obligaciones será aquella que las aseguradoras o prestadores de servicios de asistencia le ha suministrado a la agencia, quien se la dará a conocer al usuario de manera oportuna para que decida sobre su adquisición y conveniencia.

Wonderful Travels como agente intermediario velará para que la prestación de servicios operada por terceros sea óptima y de calidad según lo ofrecido, brindando al usuario toda la colaboración y gestión para hacer llegar a los proveedores las peticiones, quejas o reclamos que deseen elevar, antes, durante y después de la ejecución de los servicios. Sin embargo, en caso de tener alguna dificultad in situ, el usuario deberá ponerla en conocimiento del prestador de servicio directa e inmediatamente, para que el prestador solucione la inconformidad de manera expedita. Lo anterior sin perjuicio de la notificación que debe hacer el usuario a la agencia de viajes para lo propio.

Para mayor información consulta con el asesor de viajes o en la página web [www.wonderful-travels.com](http://www.wonderful-travels.com) RNT 172117. La explotación y abuso de menores de edad son sancionados con pena privativa de la libertad, ley 679 de 2001. Está prohibido el tráfico y comercialización de fauna y flora silvestre, de bienes culturales regionales y/o nacionales, de sustancias estupefacientes, los actos de discriminación, entre otras conductas que alteran el turismo responsable y sostenible.

**NOTA TRANSITORIA:** Durante el estado de emergencia decretado por el Gobierno Nacional, con ocasión a la pandemia del Covid-19, el usuario de los servicios deberá acatar de manera obligatoria e ininterrumpida, todos los protocolos de bioseguridad establecidos tanto por la agencia de viajes como por los operadores en sitio, en donde se establecen reglas y directrices claras en materia de autocuidado, distanciamiento social y normas para compartir espacios durante ciertas actividades contratadas. Al momento de efectuar la reserva, Wonderful Travels dará a conocer los protocolos de cada proveedor contratado, que son de obligado cumplimiento, con el fin de suministrar al usuario

la información correspondiente, para su conocimiento, entendimiento y puesta en práctica. Dentro de las medidas generales que se incorporan en dichos protocolos encontramos, de manera enunciativa, las siguientes: toma de temperatura, suministro de información de salud y registro de datos, exigencia de lavado de manos, suministro de alcohol y/o gel antibacterial, distanciamiento mínimo de 2 metros, uso ininterrumpido de tapabocas, entre otras. Es importante anotar que, en caso de desacatar las normas de bioseguridad establecidas por cada proveedor, los operadores podrán excluir al usuario de los servicios y negarse a vincularlo a los planes y programas, sin que esta situación genere en cabeza de la agencia y/o del operador, un deber de indemnización o compensación para el usuario. El usuario que incumpla los protocolos de bioseguridad, se someterá a las consecuencias legales que ello implique según la legislación de cada destino, manteniendo indemne a la agencia y al operador sobre este particular, y siendo de su cargo los gastos de defensa que llegase a requerir, así como las multas o sanciones que llegase a imponerle la autoridad competente. La responsabilidad frente a la salud y autocuidado es exclusiva del usuario, quien asumirá todos los riesgos asociados a la patología por no acatar los protocolos y medidas impuestas para el cuidado personal y de terceros. En los eventos en que el usuario manifieste sintomatología asociada al Covid – 19, deberá adherirse a las especificaciones de cada proveedor, que comprenden, el aislamiento preventivo obligatorio y reporte inmediato a un centro médico, caso en el cual, el usuario deberá asumir todos los gastos que le generen el alojamiento, alimentación, cambios de fecha con las aerolíneas, tratamiento médico etc., por los 14 días o más que deba permanecer en aislamiento obligatorio.

### **Autorizaciones, licencias y Marcas Registradas**

La Agencia de Viajes es propietaria de este sitio y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, gráficas, iconos, caracteres, música, textos, software, videos y otros contenidos del sitio (que en adelante llamaremos "contenido"), así como de las codificaciones HTML, CGI, WS y otros códigos y textos en cualquier formato (que en adelante llamaremos "código") utilizadas para implementar este sitio.

Ningún código o contenido podrá ser modificado, alterado, copiado, distribuido, retransmitido, expuesto, utilizado, reproducido y/o publicado bajo ningún concepto, con excepción de lo que esté expresamente autorizado por estas normas y en las instrucciones de cada sección de este sitio.

Mediante la aceptación de estas condiciones, el usuario que introduzca reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en el Portal, acepta ceder a esta Agencia de Viajes el derecho no exclusivo, exento de derechos de autor, perpetuo, irrevocable y totalmente transferible a terceros, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear productos derivados, distribuir y exhibir dichas reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en todo el mundo y en cualquier medio de comunicación. También concederá a esta Agencia de Viajes y sub licenciatarios el derecho a usar el nombre que acompañe a dicha reseña o comentario, en caso de haberlo, en relación con dicha reseña o comentario.

Cualquier modificación o uso del contenido o código de este sitio para propósitos diferentes de los permitidos constituyen una violación de las leyes de derechos de autor (Copyright) y otros derechos de propiedad intelectual, así como a las normas penales a que de lugar la situación particular.

Los usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un enlace entre cualquier sitio web y, cualquiera de las páginas, del sitio web, deberán respetar la imagen corporativa y el logotipo de este Sitio Web. No se podrán establecer enlaces del sitio web a sitios web donde no aparezca el logotipo o cualquier elemento que identifique como titular del sitio web a esta Agencia de Viajes, todo lo anterior con la debida previa y escrita autorización de uso por parte de esta Agencia de Viajes.

Este sitio ha sido diseñado única y exclusivamente para su uso personal. Es prohibido comercializar el contenido, productos, información, software y servicios obtenidos de este sitio.

Los contenidos de este sitio web están registrados bajo las leyes de Copyright, es marca registrada de esta Agencia de Viajes.

Si usted tiene conocimiento de una infracción de nuestra marca, por favor háganoslo saber al e-mail a [hello@wonderful-travels.com](mailto:hello@wonderful-travels.com)

### **Programas de computación**

Todo programa de computación disponible para ser bajado desde este sitio tiene derechos reservados. Su uso está gobernado por los términos del acuerdo de licencia para usuario final, que acompaña o está incluido en el programa de computación (Contrato de licencia). No se puede instalar o utilizar ningún programa que tenga un acuerdo de licencias sin haber antes aprobado los términos de dicho acuerdo. Para cualquier programa de computación no acompañado por un acuerdo de licencia, el propietario del mismo garantiza al usuario la licencia personal e intransferible para su uso, de acuerdo con lo estipulado en los términos y condiciones indicadas en este documento.

### **Requisitos técnicos de acceso**

Para acceder al Portal, el USUARIO debe contar con un acceso a la Red Internet, abonar las tarifas de acceso y conexión correspondientes y tener el equipo y los sistemas informáticos necesarios para realizar la conexión a la Red, incluyendo un terminal que sea adecuado al efecto (ordenador, teléfono, etc.) y un módem u otro dispositivo de acceso.

Para el correcto acceso y uso de determinados contenidos y servicios del Portal, implica la descarga en sus equipos informáticos de determinados programas de ordenador u otros elementos lógicos.

Dicha instalación correrá a cargo del USUARIO, declinando a esta Agencia de Viajes de cualquier tipo de responsabilidad que de ello se pudiera derivar. Siempre en la página de inicio se le informa al usuario que características debe tener, para poder ver y utilizar de una forma correcta el sitio web.

### **Negación de responsabilidad**

La información, software, productos y servicios publicados en este sitio web, pueden contener inexactitudes o errores, incluyendo tarifas y/o precios, errores en particular. Esta Agencia de Viajes

no garantiza la exactitud de y declina toda la responsabilidad por errores en la información y descripción de contenido y/o servicios que se encuentren en el sitio web, los cuales en algunos casos son suministrados por los proveedores de estos servicios. Además, esta Agencia de Viajes se reserva expresamente el derecho de corregir cualquier precio en el sitio web, reservas formuladas en virtud de un precio incorrecto. En tal caso, si está disponible, le ofrecerá la oportunidad de mantener su reserva en el precio correcto o la cancelación de la reserva, sin penalización, siempre y cuando cumpla, con las anteriores características.

### **Servicios**

Términos y condiciones adicionales se pueden aplicar a las reservaciones, compra de bienes y servicios y a otras secciones de este sitio, según el proveedor de servicios específicos y usted como usuario acuerda aceptar dichas cláusulas.

### **Inscripciones**

El simple hecho de inscribirse para participar de cualquier viaje de estas condiciones generales, implica que nada deberá ser entendido o imaginado como incluido si no está descrito en los programas.

### **Limitaciones de uso personal y comercial**

Este sitio solamente puede ser utilizado para hacer reservaciones auténticas o compras y no puede ser utilizado con otros propósitos que los aquí descritos. No se realizará ningún tipo de reservas especulativas, falsas o fraudulentas. Usted como usuario asume que es mayor de edad para hacer uso del sitio y para aceptar las obligaciones legales y económicas que ello conlleva. Usted acepta que es consciente de todas las responsabilidades que deriven del uso del sitio web de esta Agencia de Viajes ya sean estas provocadas por usted o por terceros operando bajo su contraseña. La información, códigos de programación, productos y demás servicios publicados en este portal pueden contener errores tipográficos e inexactitudes. Esta Agencia de Viajes y colaboradores realizarán periódicamente cambios para actualizar la información. Como condición para el uso de este sitio, usted garantiza que no realizará en el mismo ninguna actividad ilegal o prohibida en los términos, condiciones y requerimientos arriba mencionados.

Descripción de términos en alguno de los productos o servicios que se encuentran en el sitio web de esta Agencia de Viajes:

### **AÉREO**

#### **TARIFA "TURISTA CON RESTRICCIONES"**

Cuando el comprador elige la tarifa "Turista con restricciones", salvo indicación expresa, se trata de una tarifa en la que no se permiten cambios, cancelaciones o reembolso de importe de la reserva (excepto pagando alguna penalidad dispuesta por la aerolínea según la tarifa aplicada). Esto significa que no se permite utilizar el tiquete aéreo de manera distinta a lo contratado, incluyendo este hecho el tratar de utilizar la vuelta de un vuelo, sin haber utilizado con anterioridad la ida.

### **TASA ADMINISTRATIVA**

Se cobra una tasa administrativa por pasajero y el valor varía de acuerdo al proceso de compra que se utilice Ver Cobro Tasa administrativa para venta en línea y Tasa administrativa para venta en oficinas y central de reservas. la cual no es reembolsable y en caso de cambios o modificaciones que exijan cambiar el tiquete se procederá nuevamente a cobrar dicho cargo.

### **MENORES NO ACOMPAÑADOS**

(Vuelos regulares)

A efectos de transporte aéreo, menor es la persona que no ha cumplido los 18 años de edad en la fecha del vuelo.

\* BEBE/INFANT (INF): Es el menor que en la fecha del vuelo aún no ha cumplido los 2 años de edad. Viaja sin ocupar asiento, acompañado de una persona mayor de 18 años, pagando un porcentaje variable de la tarifa del adulto.

\* NIÑO/CHILD (CHD): Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad, no ha cumplido los 12 años en la fecha del vuelo y viaja siempre acompañado de una persona mayor de 18 años. Viaja ocupando asiento.

\* JOVEN/YOUNG PASSENGER (YP): Es el menor que habiendo cumplido los 12 años de edad, no ha cumplido los 18 años en la fecha del vuelo y viaja sin acompañante, y/o con asistencia en vuelo si fuese necesario. Viaja abonando tarifa de adulto.

### **Limitaciones de menores con cada adulto:**

Las compañías de vuelo regular suelen aceptar por cada pasajero adulto un máximo de:

Un BEBE (INF).

Un BEBE (INF) y un NIÑO (CHD) menor de 5 años.

Dos NIÑOS (CHD) menores de 5 años.

Para volar con más de dos NIÑOS (CHD) entre 5 y 12 años se tendrá que consultar con la compañía aérea que se opere.

Excepcionalmente (siempre habrá que consultar con la compañía aérea correspondiente) se podrá aceptar por cada pasajero adulto, dos BEBES (INF), siempre que uno viaje en brazos del pasajero adulto y el segundo en una silla de coche homologada, ocupando el asiento contiguo al pasajero. La tarifa a aplicar para el BEBE que ocupa el asiento será la misma que la de un NIÑO (CHD).

Consulte otras restricciones con el asesor.

### **Vuelos en aerolíneas de bajo costo**

La normativa de las compañías aéreas de bajo costo en general, obliga a que todos los menores de 14 de años viajen siempre acompañados por un adulto y debidamente documentados con PASAPORTE. En caso de incumplimiento de dicha normativa, a estos menores de 14 años se les denegará el embarque.

LAS POLITICAS DE CANCELACIÓN Y DERECHO DE RETRACTO de cada servicio serán informadas en la consulta específica del servicio.

### **DERECHO DE RETRACTO Y DESISTIMIENTO:**

Retracto: Tratándose de ventas por medios no tradicionales o a distancia, el pasajero podrá retractarse de la venta del tiquete aéreo siempre y cuando lo haga dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la compra siempre y cuando medien más de cinco (5) días hábiles a la fecha del vuelo.

Desistimiento: El cliente podrá desistir del tiquete aéreo siempre y cuando solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario, siempre y cuando la regla tarifaria lo permita y no establezca que el tiquete es no reembolsable.

En relación con la porción terrestre (alojamiento, alquiler de vehículos, traslados, entre otros), aplica el derecho de retracto contemplado en la Ley 1480 de 2011. "

En caso de retracto se adelantará el trámite de reembolso ante la Aerolínea o proveedor.

Se aplican las penalidades y descuentos establecidos por la Aerolínea o proveedor.

La Tasa administrativa no es reembolsable.

### **REVERSIÓN DE PAGOS**

De conformidad con lo previsto en el Decreto 587 de 2016 como Consumidor, usted tiene derecho a solicitar la reversión del pago en el marco de las ventas efectuadas mediante mecanismos electrónicos, consagradas en el artículo 51 del Estatuto del Consumidor, siempre y cuando su solicitud se encuentre incurso dentro de los requisitos establecidos por el mismo Decreto y los cuales deberán indicarse en el formulario a diligenciar (E. C., L. 1480/11).

## **Condiciones y restricciones para el pago electrónico**

El horario para realizar pago electrónico de tiquetes aéreos y reservas hoteleras es de 00:05 AM a 11:40 PM (- 5 GTM) hora de Colombia.

Nuestro sitio web recibe como forma de pago tarjetas débito y tarjetas de crédito de las siguientes franquicias: VISA, MASTER CARD, AMERICAN EXPRESS y DINERS.

Para garantizar su reserva y tarifa, debe realizar el pago en línea de manera inmediata.

Los datos suministrados deben ser los mismos que reposan en su entidad financiera (dirección de correspondencia, teléfono, cédula, nombres y apellidos).

La tasa administrativa y los cargos por gestión cobrados en nuestro sitio web no son reembolsables en ningún caso.

## **Tiquetes Aéreos**

Nuestro sitio web no está habilitado para hacer reserva ni compra de tiquetes para infantes o niños viajando sin un adulto mayor de 18 años (tanto adultos como niños deben estar en la misma reserva).

Las reservaciones y compras de pago electrónico de tiquetes aéreos se deben hacer por lo menos 6 horas antes de la fecha de salida del viaje.

Las aerolíneas permitidas para realizar pago electrónico de tiquetes aéreos son aquellas que operan en Colombia excepto: Easy-Fly, Satena, Ada, Spirit y Viva Colombia.

Verifique en las condiciones de compra si el tiquete que está adquiriendo es reembolsable, esto en caso de desistir de su viaje después de haber realizado la compra.

Recuerde que todas las tarifas promocionales no son reembolsables.

Aplican restricciones y penalidades por modificaciones establecidas por las Aerolíneas.

El trámite del reembolso de un tiquete lo realiza la aerolínea y el tiempo estimado de reintegro depende de esta, siempre y cuando el tiquete aéreo sea reembolsable.

Si bien de conformidad con lo previsto en las normas vigentes el reembolso por parte de la aerolínea o de la agencia debe hacerse dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la solicitud, debe considerarse que:

Si bien la agencia efectúa la venta, no recibe el valor pagado por el pasajero puesto que la entidad bancaria lo abona directamente a la aerolínea.

Una vez recibida la solicitud del pasajero, la agencia se la traslada a la aerolínea.

Una vez aceptado el reembolso por la aerolínea esta debe comunicarle a la entidad bancaria que le abone en cuenta al tarjetahabiente el valor reclamado.

Los tiempos de este proceso de la acreditación en cuenta pueden tomar más de los 30 días que establece la ley y escapan al control de la agencia.

En caso de reembolso se aplicarán las normas y penalidades establecidas por cada aerolínea con base en el tipo de tarifa y sus restricciones.

Debe aceptar que ha leído y está de acuerdo con todos los términos de compra del tiquete aéreo. Una vez terminado el proceso usted recibirá dos correos electrónicos: uno de confirmación automática de la plataforma de pago y otro de la confirmación de su tiquete aéreo.

Todas las tarifas informadas en nuestro sitio web, son para pago únicamente a través de este medio (pago en línea).

Las tarifas informadas en nuestro sitio web no se garantizan, hasta tanto no esté realizado el pago en línea.

La respuesta a su búsqueda, puede no arrojar resultados, la causa podrá ser que las aerolíneas que hacen el trayecto en la ruta que está consultando no se han afiliado aún al sistema de reserva que utilizamos (Amadeus).

En algunos casos los vuelos que confirma este buscador no pueden ser vendidos desde Colombia; por favor verificar su itinerario con uno de nuestros asesores.

Para las transacciones realizadas a través de pago electrónico en nuestro sitio web se aplicará una tasa administrativa diferencial de internet la cual será calculada teniendo en cuenta la aerolínea y la ruta seleccionada.

La tarjeta de crédito suministrada por usted, será verificada directamente por un sistema de pago en línea; en caso de encontrar alguna inconsistencia en la misma, su reserva puede ser cancelada.

### **Malas prácticas**

"Churning": Se considera mala práctica la realización de varias reservas consecutivas para el mismo destino- pasajero- fecha - hora - aerolínea. Razón por la cual le solicitamos abstenerse de realizar dicha actividad.

"Duplicidad": Se considera mala práctica la realización de una nueva reserva estando vigente la primera (Mismo destino-pasajero-fecha-hora –aerolínea).

En razón de lo anterior solicitamos no efectuar más de una solicitud de reserva, para la misma persona y en la misma ruta, por cuanto se generarían inconvenientes con la aerolínea que podrían conllevar la cancelación automática de vuelos por duplicidad de reservas, así como el cobro de una penalidad impuesta por la Aerolínea.

### **Hoteles**

Por este medio puede realizar una reserva y la misma se debe garantizar y pagar con tarjeta de crédito.

La tarjeta de crédito suministrada por el usuario será verificada directamente por un sistema de pago en línea; en caso de encontrar alguna inconsistencia en la misma, la reserva puede ser cancelada.

El valor total del alojamiento será liquidado y cargado a la tarjeta de crédito en el momento de cerrar la reserva.

Los servicios adicionales, impuestos y seguro hotelero serán liquidados y deberán ser pagados directamente en el hotel cuando haga check out.

Por favor verifique la acomodación y servicios que incluye la tarifa antes de cerrar la reserva.

Después de cerrar la reserva le será enviado un voucher de confirmación al correo electrónico.

No olvide verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa del hotel que está reservando.

Todos los extranjeros están exentos de los impuestos en Colombia y solo tendrán que pagar el seguro hotelero directamente en su hotel. Los pasajeros colombianos deben pagar en su hotel directamente las tasas y el seguro hotelero. Esta validación se realizará directamente en el hotel.

Nos permitimos informarle que para este producto está habilitado el pago en línea.

En el caso que por políticas de cancelación la reserva permita hacer un reembolso por cambio de fecha, cancelación anticipada, etc., Wonderful Travels S.A.S. procurará adelantar el trámite correspondiente ante el hotel o proveedor de servicios con el fin que este estudie la posibilidad de hacer un reembolso parcial o total al pasajero en el menor plazo posible, todo dentro de las políticas que maneje dicho proveedor. Cabe resaltar que los costos ocasionados u asociados por dicho trámite serán asumidos y descontados por Wonderful Travels del eventual reintegro que se le haga al pasajero.

Si requiere información adicional, por favor consulte con uno de nuestros asesores.

## **Autos**

Por este medio puede confirmar su reserva y la misma se debe garantizar con tarjeta crédito.

La tarjeta crédito suministrada por el cliente será verificada directamente por la compañía que alquila el auto; en caso de encontrar alguna inconsistencia en la misma, la reserva puede ser cancelada.

El valor total a pagar, incluyendo impuestos y seguros, será liquidado por la compañía que alquila el auto en destino.

Tenga presente la moneda en la cual se le informa la tarifa de la reserva elaborada por el usuario.

Verificar las políticas de cancelación y condiciones de la tarifa seleccionada.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá

presentar queja ante el proveedor y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

Para la realización de la compra se le pedirán al cliente los datos identificativos de los pasajeros/viajeros y la forma de pago de los mismos. Este hecho es realizado en varios pasos, una vez introducidos dichos datos, y antes de que usted realice la compra se le mostrarán los mismos con el fin de que usted los verifique, pudiendo proceder a la compra. Así mismo, una vez realizada la compra, le llegarán 2 correos: uno de confirmación de la reserva (en caso de tiquetes aéreos) y otro de confirmación o información del pago de la pasarela de pagos con toda la información de dicha compra y la información de la factura de compra, los cuales serán también guardados por esta Agencia de Viajes.

El viajero declara que conoce y que cumplirá con los requisitos gubernamentales de documentación de salida, entrada y otros. Dicha información es suministrada en el Sitio Web para colombianos ver en Documentos para Viajar. En caso de duda, se solicita que contacte con la Ayuda en Línea, antes de realizar cualquier compra o con los asesores de cualquier oficina o Call Center.

La compra de cualquier producto sólo será efectiva en el momento en que esta Agencia de Viajes realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito o débito o la forma de pago acordado, importe de dicha compra y esta haya sido verificada por el departamento financiero, pudiendo hasta dicho momento ser cancelada por parte de esta Agencia de Viajes.

Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de solicitar información adicional al cliente con el fin de verificar su compra.

En el caso de que no fuera posible realizar el cargo en la tarjeta de crédito (transacción rechazada), el cliente debe saber que al no haber pago la reserva o solicitud podrá ser cancelada por esta Agencia de Viajes y/o el proveedor del servicio.

El pago del/los tiquetes aéreo/s se realiza mediante tarjeta de crédito antes de la emisión del/los tiquete aéreo/s.

No todos los precios indicados en el sitio web, tienen incluidas las tasas de aeropuerto y otros cargos. No incluyen los gastos de visados, ni las tasas de salida de un país, que pueden ser abonados en moneda local o en dólares americanos en el aeropuerto de dicho territorio. Las variaciones en la tarifa aplicable por demora en el pago de la reserva en las cuantías de las tasas de aeropuerto, desde el momento de la reserva hasta el momento de emisión del tiquete aéreo, serán repercutidas al cliente.

Este sitio cuenta con los siguientes medios de pago: Tarjeta de crédito de las franquicias (American Express, Master Card, Visa) y con tarjetas debito afiliadas a ACH Colombia con el botón de pago PSE.

Si el estado de la transacción no fue aprobada, nuestro cliente recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que dejó en nuestro sitio web en el proceso de la reserva.

Si el estado de la transacción es aprobada, nuestro cliente recibirá una notificación por escrito al correo electrónico que dejó en nuestra sitio web en el proceso de la reserva, con el récord de la reserva y el comprobante de pago correspondiente a la compra realizada. En caso de compra de tiquetes aéreos le llegará 2 transacciones de cobro: uno a nombre de la aerolínea y el otro a nombre de la agencia de viajes.

### **Convertidor de moneda**

Los tipos de cambio se basan en diversas fuentes públicas y deben utilizarse como guía solamente. Las tarifas no son exactas, y las tasas reales pueden variar. Las cotizaciones de divisas no se actualizan todos los días. Compruebe la fecha en la función del convertidor de divisas para el día en que la moneda de la última actualización. La información facilitada por esta aplicación se considera exacta, pero esta Agencia de Viajes y / o sus respectivos. Dependiendo del tipo de servicio la tasa que se utiliza puede ser diferente a las establecidas. proveedores no aseguran ni garantizan dicha precisión. Cuando se utiliza esta información para cualquier propósito financiero, le aconsejamos que consulte a un profesional calificado para verificar la exactitud de los tipos de cambio. Nosotros no autorizamos el uso de esta información para ningún propósito que no sea su uso personal y se le prohíbe expresamente la reventa, redistribución y uso de la información para fines comerciales.

### **Destinos de Viajes**

Se recomienda que el viajero verifique las advertencias que tiene el lugar escogido para el viaje.

Por la venta de viajes, esta Agencia de Viajes no representa ni garantiza que viajar a dichos puntos es recomendable o sin riesgo y no es responsable por daños o pérdidas, que puedan resultar de viajar a estos lugares.

**DOCUMENTACION:** Todos los pasajeros deberán llevar consigo la documentación personal necesaria. El Operador declina toda responsabilidad por la información, retiro y por rechazo de las visas. Son responsabilidad del usuario los documentos que le fueron entregados por el Operador.

**EQUIPAJE:** En el transporte terrestre, el Operador niega expresamente toda responsabilidad en caso de extravío, daños o hurtos por cualquier circunstancia. Recomendamos a los pasajeros que presencien el manejo, carga y descarga del equipaje. En el transporte aéreo será aplicado el reglamento IATA (International Air Transport Association).

### **Aclaraciones:**

1. El servicio de maletero, cuando es incluido en el programa, es prestado en los aeropuertos y en otros lugares de embarque. Los hoteles disponen de personal propio para este fin.
2. Las propinas representan el agradecimiento por la eficiencia de un servicio recibido, y como tal, siempre son voluntarias. Presentación en los aeropuertos La presentación para embarque en los Aeropuertos debe obedecer al margen establecido por las Compañías Aéreas.

**CANCELACIONES:** En cualquier momento el usuario podrá cancelar los servicios solicitados y contratados, y tendrá derecho a la devolución del depósito siempre y cuando el programa contratado no tenga condiciones que indiquen lo contrario. En caso de cancelación de pasajes aéreos, se observarán las normas de las compañías aéreas y los organismos competentes (IATA). En el caso de operaciones en vuelos fletados las cláusulas de cancelación son las que aplica para el programa.

**RECLAMACIONES:** Deberán ser hechas por escrito o, vía e-mail. La información la encontrará en nuestra sección de Servicio al Cliente.

**CONCORDANCIA:** Al solicitar la inscripción en cualquier programa de viaje comercializado por esta Agencia de Viajes el cliente y/o pasajero declara que conoce y aprueba todos los términos de estas "Condiciones Generales", las cuales se encuentran disponibles para ser impresas, bien como las condiciones especiales descritas en el programa de viaje o en el proyecto de viaje específico.

## **Publicidad**

Señor Consumidor: Para efectos de lo dispuesto en la Ley 1558 de 2012 y en especial el artículo 30, Usted tiene derecho a recibir una información completa, veraz y oportuna acerca de los productos o servicios ofrecidos por Wonderful Travels. Si Usted requiere información adicional de los prestadores de servicios turísticos que anuncian en Wonderful Travels, puede ingresar directamente a la página web de estos o de las entidades competentes en la cual encontrará datos adicionales tales como direcciones, contactos, Nit, Rut, Registro Nacional de Turismo y demás datos que usted considere necesarios para su decisión de compra.

Parte del Portal puede albergar contenidos publicitarios o estar patrocinado. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en el Portal cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. Esta Agencia de Viajes no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan contener los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

En todo caso, para interponer cualquier reclamación relacionada con los Contenidos publicitarios insertados en el Portal pueden dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico: [hello@wonderful-travels.com](mailto:hello@wonderful-travels.com) y desde allí se hará contacto con el pautante.

SPAM. Se aplicarán las leyes que al respecto estén vigentes en el territorio colombiano. Un correo electrónico no podrá ser considerado SPAM mientras incluya una forma de ser removido.

## **Conexiones y enlaces con terceros portales**

Este sitio puede contener enlaces (vínculos) que comuniquen con portales operados por terceros independientes del sitio web de la Agencia de Viajes.

La Agencia de Viajes no tiene ningún control sobre los mismos y no se responsabiliza de sus contenidos. La inclusión de estos sitios en el sitio web de la Agencia de Viajes, no implica ningún tipo de asociación con dichas terceras partes ni sus operadores. Este Sitio Web tiene conexiones con

otros sitios web, por favor tenga en cuenta que cuando usted entra en uno de estos enlaces, usted está entrando en un portal ajeno al sitio en internet de esta Agencia de Viajes y éste, no tiene por tanto, ninguna responsabilidad. Se aconseja que lea las instrucciones de dichos sitios sobre la privacidad de los mismos, ya que estas pueden ser diferentes de las ofrecidas por esta Agencia de Viajes. Por supuesto, usted es el único responsable de mantener el secreto de sus contraseñas y de la información contenida en su cuenta de usuario. Por favor sea muy cuidadoso con esta información.

### **Sistemas de Distribución Global**

La información suministrada en nuestro sitio web referente a los horarios, disponibilidad y reservas en línea de autos, hoteles y vuelos son propiedad de los Sistemas de Distribución Global. Este sitio web se ha creado con datos obtenidos de varias fuentes. No se garantiza la disponibilidad, acceso, veracidad, puntualidad ni ningún otro aspecto de la información en él contenida.

### **Servicio de ayuda**

Uso de carteleras, salas de charla y otros foros de comunicación

Si el sitio contiene carteleras, salas de charla y otros medios o foros de comunicación de mensajes. Usted, como usuario de los mismos, acuerda enviar y recibir solo mensajes y material que sea apropiado y que esté relacionado con el mismo. Como ejemplos del mal uso del foro estarían:

Difamar, insultar, abusar, acosar, amenazar y violar los derechos legales (como el derecho de privacidad y publicidad) de terceros.

Publicar, distribuir, anunciar o diseminar cualquier tipo de información o material difamatorio, discriminatorio, obsceno, indecente o ilegal.

Cargar archivos que contengan software u otro material protegido por las leyes de propiedad intelectual (o derechos de autor) a menos que se posean dichas autorías y derechos o se hayan recibido todos los permisos pertinentes de uso.

Cargar archivos que contengan virus, estén corruptos o contengan cualquier tipo de programas o código que puedan dañar las operaciones de las computadoras de terceros.

Eliminar cualquier atribución de autorías, notificaciones legales, designaciones de propiedad y/o marcas en cualquier archivo del sistema.

Falsificar el origen de la fuente, del programa de computación o de cualquier material contenido en el archivo cargado.

Anunciar u ofrecer la venta de bienes y/o servicios, realizar encuestas, concursos o enviar cartas en cadena.

Bajar cualquier archivo cargado por cualquier otro usuario de un foro con conocimiento de que no debería de ser legalmente distribuido de esa manera.

Como usuario usted acepta que los foros son para uso de comunicaciones públicas y no privadas. Así mismo, usted acepta que las charlas, conferencias, boletines y otras comunicaciones entre otros usuarios no están respaldadas por esta Agencia de Viajes, o sus afiliados, y que dichas comunicaciones no serán consideradas para revisión, control de virus y/o aprobadas por esta Agencia de Viajes o sus afiliados. Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de retirar sin notificación previa cualquier contenido de un fórum, así como el derecho total de denegar, a su discreción, el acceso a cualquier usuario portal o a cualquier parte del mismo sin previo aviso.

### **Seguridad y privacidad**

Toda la información que usted suministra en nuestro sitio en el momento de registrarse es transmitida a través de SSL (Security Socket Layer). Este sistema de códigos probado, permite a su equipo codificar la información antes de que esta sea enviada a nuestro sistema.

La información codificada llega a nuestros servidores los cuales se encuentran con todos los parches de seguridad actualizados y los puertos no utilizados cerrados y protegidos con firewall, para finalmente tomar su forma original y es almacenada en nuestra base de datos.

Riesgos de Seguridad que debe tener en cuenta cuando realiza transacciones en Internet

Se puede presentar que un usuario sea engañado por medio de correos electrónicos o algún engaño de servidores DNS, para visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del tarjeta habiente. Por lo cual es importante generar la cultura, que los usuarios para realizar transacciones deben entrar directamente por los dominios conocidos para disminuir los riesgos.

Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo del usuario algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior se recomienda en lo posible que la transacción sea realiza en el computador de la casa o la oficina.

Se podría presentar suplantación del usuario o que el usuario se niegue haberlo enviado y/o recibido la transacción y sea utilizada por un tercero.

### **Uso de tecnología cookies**

Esta Agencia de Viajes se reserva el derecho de utilización de las denominadas "cookies", en cualquier tipo de utilización del Portal. Los cookies son pequeños ficheros de datos que se generan en el ordenador del usuario y que nos permiten conocer la siguiente información:

La fecha y la hora de la última vez que el usuario visitó nuestro Web.

El diseño de contenidos que el usuario escogió en su primera vista a nuestro Web.

Elementos de seguridad que intervienen en el control de acceso a las áreas restringidas.

No obstante, se informa a los Usuarios de la posibilidad de desechar esa utilización en su terminal informático. A través de estas "cookies" el resto de usuarios una vez estas registrado pueden ver si estás o no conectado y de este modo contactarlo a usted con mayor fluidez y rapidez.

### **Contra la pornografía infantil**

De acuerdo con la Ley 679 del 3 de Agosto de 2001 expedida por El Congreso de la República, con la cual se dictan disposiciones para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad.

De acuerdo con lo establecido en dicha Ley, todas las personas deben prevenir, bloquear, combatir y denunciar la explotación, alojamiento, uso, publicación, difusión de imágenes, textos, documentos, archivos audiovisuales, uso indebido de redes globales de información, o el establecimiento de vínculos telemáticos de cualquier clase relacionados con material pornográfico o alusivo a actividades sexuales de menores de edad.

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

### **Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**

WONDERFUL TRAVELS declara que no se encuentra en ninguna lista de las establecidas a nivel local o internacional para el control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; así mismo en aplicación del Sistema de Prevención de Lavado de Activos, verificará que sus subcontratistas, proveedores, miembros de la junta directiva o junta de socios, sus representantes legales, su revisor fiscal, clientes y pasajeros, tampoco se encuentren en dichas listas.

El Usuario conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que Wonderful Travels, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, la prestación de los servicios cuando su nombre haya sido incluido en listas Internacionales tales como ONU u OFAC, esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando El Usuario, persona natural: i-, registre a una persona incluida en cualquiera de estas listas; ii-las autoridades competentes lo hayan condenado por conductas relacionados con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

**Habeas Data:**

En mi calidad de titular de información, actuando libre y voluntariamente, autorizo de manera expresa e irrevocable a Wonderful Travels S.A.S, o a quien represente sus derechos, a consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial o de servicios, a terceros o a la central de Información CIFIN S.A. y/o CYBERSOURCE, y/o EGM Ingeniería Sin Fronteras S.A.S y/o Place to Pay (plataforma de pagos empleada en éste sitio web) o entidades homólogas en otros países, generándose una huella de consulta.

**Protección de Datos**

Este sitio web conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008; implementa su política de protección de datos la cual busca garantizar la protección y almacenamiento de las bases de datos que contengan información personal o socialmente relevante y no atentar contra los derechos fundamentales de nuestros clientes.

**POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES****CONSIDERACIONES GENERALES**

Conscientes de la importancia que tiene la protección y el buen manejo de la información personal suministrada los titulares de la información, LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO WONDERFUL TRAVELS S.A.S., - en adelante WONDERFUL TRAVELS, quien actúa como responsable de la información recibida, ha diseñado la presente política y procedimientos que en conjunto permiten hacer un uso adecuado de sus datos personales.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el cual desarrolla el derecho fundamental al hábeas data, referido al derecho que tienen todos los ciudadanos de conocer, actualizar, rectificar los datos personales que existan sobre ella en bases de datos y en archivos tanto de bases públicas como privadas, lo cual se relaciona indefectiblemente con el manejo y tratamiento de la información que los receptores de información personal deben tener en cuenta. Dicho derecho se ha desarrollado mediante la expedición de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, con base en los cuales WONDERFUL TRAVELS en calidad de RESPONSABLE de los datos personales que recibe, maneja y trata la información y procede así a expedir la presente política de tratamiento de datos personales, la cual se pone en conocimiento del público para que conozcan la manera como WONDERFUL TRAVELS trata su información. Lo dispuesto en la presente política de tratamiento de datos personales es de obligado cumplimiento por parte de WONDERFUL TRAVELS, sus administradores, trabajadores, contratistas y terceros con los que WONDERFUL TRAVELS entable relaciones de cualquier índole.

**OBJETIVO**

Con la implementación de esta política, se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma a todos los clientes, proveedores, empleados y terceros de quienes WONDERFUL TRAVELS ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la ley regulatoria del derecho al Habeas Data. Asimismo, a través de la expedición de la presente política se da cumplimiento a lo previsto en el literal K del artículo 17 de la referida ley.

## **DEFINICIONES**

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización.

**Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.

**Consulta:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos o archivos.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

**Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, entre otros).

Para efectos de la presente política, WONDERFUL TRAVELS advierte el carácter facultativo que tiene el titular del dato personal para suministrar este tipo de información en los casos en los cuales, eventualmente, puedan solicitarse.

**Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co.).

Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta. Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

**Dato personal privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

**Dato personal semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

**Responsable del Tratamiento:** Persona que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

**Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.

Estar “Autorizado”, es WONDERFUL TRAVELS y todas las personas bajo la responsabilidad del mismo, que por virtud de la autorización y de la Política tienen legitimidad para someter a tratamiento los datos personales del titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.

“Habilitación” o estar “Habilitado”, es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue WONDERFUL TRAVELS a terceros, en cumplimiento de la ley aplicable, para el tratamiento de datos personales, convirtiendo a tales terceros en encargados del tratamiento de los datos personales entregados o puestos a disposición.

**Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.

**Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren la información.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado 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.

**Requisito de procedibilidad:** El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo

ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, lo anterior según el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

## **PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. En consecuencia, se aplican para efectos de la presente política, los siguientes principios:

**Principio de legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad reglamentada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley.

**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, 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 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.

**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 sólo 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.

Todo nuevo proyecto al interior de la Organización, que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultado con la Gerencia de Seguridad de la Información, que es la persona y dependencia encargada de la función de protección de datos para asegurar el cumplimiento de la política y de las medidas necesarias para mantener la confidencialidad del dato personal.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

En concordancia con las disposiciones legales vigentes, son derechos de los titulares de la información personal los siguientes:

Derecho a conocer, actualizar, rectificar, consultar sus datos personales en cualquier momento frente a WONDERFUL TRAVELS respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan a error.

Derecho a solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a WONDERFUL TRAVELS salvo en aquellos casos en los que legalmente el Responsable está liberado de tener autorización para tratar los datos del titular.

Derecho a ser informado por WONDERFUL TRAVELS previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que le ha dado a los mismos.

Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes para hacer valer su derecho al Habeas Data.

Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión de algún dato cuando considere que WONDERFUL TRAVELS no ha respetado sus derechos y garantías constitucionales.

Derecho a acceder en forma gratuita a los datos personales que voluntariamente decida compartir con WONDERFUL TRAVELS.

La información y/o datos personales que recolectamos de usted, son los siguientes:

Tipo de persona:

Natural: nombres y apellidos, tipo de identificación, número de identificación, género, estado civil y fecha de nacimiento, correo electrónico, datos financieros (cuentas bancarias).

Jurídica: razón social, NIT, dirección, teléfono, celular, correo electrónico, país, ciudad, datos financieros (cuentas bancarias).

Información necesaria para facilitar el viaje u otros servicios, incluyendo preferencias como clase de viaje, nombres y apellidos de pasajeros (tipo de documento, número de documento, fecha de nacimiento, nombre, apellido, género, email, nacionalidad, fecha de expiración del pasaporte), contactos para casos de accidente o cualquier otra anomalía (nombres y apellidos, teléfono).

Datos del tarjetahabiente: tipo de documento, número de documento, teléfono, dirección, email, nombres, número de tarjeta, fecha de vencimiento y banco.

Solicitud de cotización: nombres, apellidos, teléfonos, ciudad y email.

Información del viaje: tipo de solicitud, destino, fecha de salida, duración, número de adultos, número de niños, categoría de hotel, alimentación, servicios adicionales, servicio de transporte, presupuesto por persona.

Evalué nuestro sitio: su opinión es muy importante para nosotros mejorar continuamente nuestros canales de atención: nombres, apellidos, email, teléfonos y ciudad.

Solicitud de reclamación: nombres, apellidos, número de identificación, dirección, teléfonos, ciudad, email y comentarios.

Reporte de problemas técnicos: nombres, apellidos, dirección, teléfonos, ciudad, email y comentarios.

Datos biométricos: imágenes, video, audio, huellas dactilares que identifiquen o hagan identificable a nuestros clientes, usuarios o cualquier persona que ingrese o se encuentre o transite en cualquier lugar que WONDERFUL TRAVELS haya implementado dispositivos de captura de dicha información.

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centro de procesamiento de datos ya sean propios o contratados con proveedores, localizados en distintos países, lo cual es autorizado por nuestros clientes/usuarios, al aceptar la presente política de tratamiento y protección de los datos personales.

WONDERFUL TRAVELS se reserva el derecho a mejorar, actualizar, modificar, suprimir cualquier tipo de información, contenido, dominio o subdominio, que pudiera aparecer en el sitio web, sin que exista obligación de preaviso, entendiéndose como suficiente con la publicación en los sitios web de Wonderful Travels. Para la solución de peticiones legales o internas y para la prestación u ofrecimiento de nuevos servicios o productos.

## **TRATAMIENTO, ALCANCE Y FINALIDADES**

WONDERFUL TRAVELS informa a los titulares que los datos recolectados de nuestros clientes, contratistas y proveedores podrán ser utilizados para las siguientes finalidades. El tratamiento podrá realizarlo WONDERFUL TRAVELS directamente o por intermedio de sus contratistas, consultores, asesores y/o terceros encargados del tratamiento de datos personales, para que lleven a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, clasificación, transferencia y transmisión (el "Tratamiento") sobre la totalidad o parte de sus datos personales:

La sustentación de la relación contractual establecida con WONDERFUL TRAVELS.

La prestación de servicios relacionados con los productos y servicios ofrecidos.

La realización de todas las actividades relacionadas con el servicio o producto, se incluirá en una lista de correos electrónicos para el envío del boletín.

Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios y productos adquiridos, y notificarle sobre nuevos servicios o productos.

Gestionar sus solicitudes, aclaraciones, e investigaciones.

Elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo

El afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales; confirmar, procesar dichas transacciones, con su entidad financiera, con nuestros proveedores de servicios y con usted mismo.

Realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos.

El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial de productos y servicios ofrecidos por WONDERFUL TRAVELS, sus asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.

La solicitud de encuestas de satisfacción, que no queda obligado a contestar.

Realizar la transmisión y/o transferencia de datos a otras empresas, alianzas comerciales o terceros con el fin de cumplir las obligaciones adquiridas. La transmisión y transferencia podrá efectuarse incluso a terceros países que pueden tener un nivel de protección diferente respecto del colombiano, cuando sea necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones.

Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por WONDERFUL TRAVELS con sus clientes al momento de adquirir nuestros servicios y productos.

Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por organismos de control y demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los datos personales.

Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de WONDERFUL TRAVELS.

Efectuar consultas en distintas bases de datos y fuentes autorizadas (como listas OFAC, ONU, entre otras) necesarias para el control y prevención de fraudes o delitos relacionados con el lavado de activos, de acuerdo con nuestras políticas de prevención y gestión de riesgos - SARLAFT.

Los datos recolectados de nuestros trabajadores:

Dar cumplimiento de las obligaciones contraídas por WONDERFUL TRAVELS con los trabajadores titulares de la información, con relación a pago de salarios, prestaciones sociales, y demás consagradas en el contrato de trabajo y normatividad laboral vigente.

Informar al trabajador las novedades que se presenten en desarrollo del contrato de trabajo y hasta después de su finalización.

Evaluar la calidad de los servicios que brindamos.

Realizar estudios internos sobre los hábitos del trabajador titular de la información o solicitar información personal para el desarrollo de programas o sistemas de gestión.

Realizar los descuentos de nómina autorizados por el trabajador.

Gestionar sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones e investigaciones.

Mercadeo y venta de nuestros productos y servicios.

El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial de productos y servicios ofrecidos por asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.

Elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo.

Realizar la transmisión y/o transferencia de datos a otras empresas, alianzas comerciales o terceros con el fin de cumplir las obligaciones adquiridas. La transmisión y transferencia podrá efectuarse incluso a terceros países que pueden tener un nivel de protección diferente respecto del colombiano, cuando sea necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones.

La solicitud de encuestas, que el trabajador no queda obligado a contestar.

Trasladar bien a título de transmisión o de transferencia, la información recibida a todas las entidades judiciales y/o administrativas cuando ello sea necesario para el cumplimiento de los deberes como empleador para cumplir las obligaciones propias de orden laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos.

Trasladar la información personal del empleador a los terceros que legítimamente tengan la facultad de acceder a dicha información.

Entregar bien a título de transmisión o transferencia la información personal del trabajador a todas las entidades que tengan relación con el cumplimiento del responsable en su calidad de empleador.

Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de WONDERFUL TRAVELS y sus obligaciones laborales adquiridas en virtud de la celebración del contrato de trabajo o por ministerio de la ley.

Efectuar consultas en distintas bases de datos y fuentes autorizadas (como listas OFAC, ONU, entre otras) necesarias para el control y prevención de fraudes o delitos relacionados con el lavado de activos, de acuerdo con nuestras políticas de prevención y gestión de riesgos - SARLAFT.

El tratamiento de los datos personales se realizará previa autorización del titular del dato, salvo en los eventos en los cuales el dato es de naturaleza pública. Para esto, se ha implementado un formato de autorización para el tratamiento de datos, el cual deberá ser diligenciado por el titular de la información en el momento mismo en que entrega su información personal. En dicha autorización se explica el alcance y las finalidades del tratamiento de los datos personales, se hace alusión a la autorización por otro, los datos de menores de edad y datos sensibles, así como también se define el canal de atención de los titulares que desean ejercer los derechos contemplados dentro del hábeas data y, se indica el lugar en el cual se encuentra alojada la presente política. Para efectos de adelantar el tratamiento de los datos, WONDERFUL TRAVELS emplea todas las actividades tendientes a conservar la confidencialidad de la información.

La autorización se obtendrá a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tal como la página web, formularios, formatos, actividades presenciales o por medio de redes sociales, etc. La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular

del dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó autorización para el tratamiento de su información.

Si usted nos suministra información personal sobre una persona distinta a usted, como su cónyuge o un compañero de trabajo, entendemos que usted cuenta con la autorización de dicha persona para suministrarnos sus datos; y no verificamos, ni asumimos la obligación de verificar la identidad del usuario/cliente, ni veracidad, vigencia, suficiente y autenticidad de los datos de cada uno de ellos, proporcione. En virtud de lo anterior, no asumimos responsabilidad por daños o prejuicios de toda naturaleza que pudiera tener origen en la falta de veracidad, homonimia o a la suplantación de la información de la identidad.

Dado que WONDERFUL TRAVELS, es un intermediario en la prestación de los servicios turísticos, su información personal puede ser compartida a título de transferencia o trasmisión con las empresas del grupo, los socios comerciales y/o terceros proveedores involucrando (los sistemas de reserva de vuelos, hoteles, coches, validadores de seguridad transaccional, bancos, redes financieras, servicios turísticos), dichos procesos pueden llevarse a cabo en diferentes lugares del que se contrata el servicio o producto turístico adquirido, con las mismas finalidades que se han indicado para la recolección de los datos personales. Dichas entidades están obligadas a cumplir los acuerdos de confidencialidad, transmisión o transferencia correspondientes.

Ciertos servicios o productos prestados en la página [www.wonderful-travels.com](http://www.wonderful-travels.com), y en cualquiera de los portales de la agencia Wonderful Travels y sus equivalentes, pueden contener condiciones particulares con previsiones específicas en materia de protección de Datos Personales.

Los Datos Personales recolectados serán objeto de tratamiento manual o automatizado e incorporados a los correspondientes ficheros o bases de datos (en adelante, el "Fichero") de Wonderful Travels, bien sea en calidad de encargado del tratamiento y responsable de la protección de los datos. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Cuando al momento de prestar el servicio el titular se encuentre acompañado de menores de edad o de personas consideradas con discapacidad, y en los que se produzca la recolección de sus datos personales, WONDERFUL TRAVELS solicitará siempre la autorización de quien tenga la representación legal del menor. Ahora bien, si se entrega información personal de la población aquí mencionada sin ser el representante legal, usted manifiesta que cuenta con la autorización del representante legal respectivo, asumiendo directamente la responsabilidad que ello acarrea. WONDERFUL TRAVELS propenderá porque en todo momento se respeten los derechos de los mismos, y su interés superior y prevalente. El representante deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los menores de edad. Se informa a los representantes, del carácter facultativo de responder preguntas sobre datos de los menores de edad. Los datos de los menores de edad, comprendidos en una categoría especial de protección, se tratarán conforme lo dispone la legislación aplicable en la materia y de acuerdo con lo dispuesto en nuestra política de datos personales.

Wonderful Travels ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y sustracción ilegítima de los datos personales facilitados a WONDERFUL TRAVELS no obstante, el titular debe ser consciente que las medidas de seguridad en Internet no son inquebrantables.

Si usted elige eliminar su información, en la medida de lo permitido por la ley, conservaremos en nuestros archivos cierta información personal con el objeto de identificar contable y tributariamente los datos de las transacciones realizadas, prevenir el fraude, resolver disputas, investigar conflictos o incidencias, hacer cumplir nuestros términos y condiciones de uso y cumplir con requisitos legales.

No obstante, en el momento en que usted decida revocar su autorización, la información alojada no será utilizada para las finalidades aquí previstas, solamente en los términos estrictamente necesarios y definidos en el párrafo anterior.

Riesgos de Seguridad que debe tener en cuenta cuando realiza transacciones en Internet:

Se puede presentar que un usuario sea engañado por medio de correos electrónicos o algún engaño de servidores DNS, para visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del tarjeta habiente. Por lo cual es importante generar la cultura, que los usuarios para realizar transacciones deben entrar directamente por los dominios conocidos para disminuir los riesgos.

Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo, algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior, se recomienda en lo posible que la transacción sea realizada en el computador de la casa o la oficina.

Se podría presentar suplantación del titular que el titular se niegue haberlo enviado y/o recibido la transacción y sea utilizada por un tercero.

Se recomienda que desde el equipo donde realizan transacciones electrónicas, tenga un antivirus actualizado y activo para mitigar los riesgos de fraude.

Si la información personal fue recolectada o suministrada con anterioridad al 30 de julio de 2013 y usted no manifestó su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento. En el evento en que desee ratificar su consentimiento o manifestar su negativa lo puede indicar a través del siguiente correo electrónico [hello@wonderful-travels.com](mailto:hello@wonderful-travels.com).

Al igual que otros sitios web, WONDERFUL TRAVELS utiliza ciertas tecnologías, tales como cookies, y device fingerprinting, que nos permiten hacer de su visita a nuestro sitio más fácil y eficiente, suministrándole un servicio personalizado y reconociéndole cuando usted vuelva a nuestro sitio. Para efectos del presente Aviso de Privacidad "cookies" se identificará como los archivos de texto de información que un sitio web trasfiere al disco duro de la computadora de los usuarios con el objeto de almacenar ciertos registros y preferencias.

Los sitios web pueden permitir publicidad o funciones de terceros que envíen "cookies" a las computadoras de los titulares.

Las cookies se asocian únicamente con un usuario anónimo y su ordenador, y no proporcionan por sí el nombre y apellidos del mismo, en muchos casos, usted podrá navegar por cualquiera de los sitios web de WONDERFUL TRAVELS anónimamente. Cuando usted accede a cualquier sitio web de WONDERFUL TRAVELS, se graba su dirección IP (la dirección de Internet de su ordenador), para que nos dé una idea de qué partes del sitio web visita y cuánto tiempo pasa en cada sección. No unimos su dirección IP a ninguna información personal suya, salvo que usted se haya registrado con nosotros y haya entrado al sistema utilizando su perfil.

Por ello, es posible que en determinadas aplicaciones WONDERFUL TRAVELS reconozca a los usuarios después de que éstos se hayan registrado por primera vez, sin que se tengan que registrar en cada visita para acceder a las áreas y servicios o productos reservados exclusivamente a ellos.

En otros servicios será necesaria la utilización de determinadas claves de acceso, e incluso el uso de un certificado digital, en las características que se determinen.

Las cookies utilizadas no pueden leer los archivos cookie creados por otros proveedores. WONDERFUL TRAVELS cifra los datos identificativos del usuario para mayor seguridad.

Para utilizar el sitio web de WONDERFUL TRAVELS, no resulta necesario que el usuario permita la instalación de las cookies enviadas por WONDERFUL TRAVELS, sin perjuicio de que en tal caso será necesario que el usuario se registre en cada uno de los servicios cuya prestación requiera el previo registro.

#### **TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES**

WONDERFUL TRAVELS podrá realizar la transferencia de datos a otros Responsables del tratamiento cuando así esté autorizado por el titular de la información o por la ley o por un mandato administrativo o judicial.

#### **TRANSMISIÓN INTERNACIONAL Y NACIONAL DE DATOS A ENCARGADOS**

WONDERFUL TRAVELS podrá enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera de la República de Colombia en los siguientes casos: a) Cuando cuente con autorización de titular y b) cuando sin contar con la autorización exista entre el Responsable y el encargado un contrato de transmisión de datos.

#### **DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.

Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten 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.

Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.

Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

#### **DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.

Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente ley.

Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.

Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

Informar a la superintendencia de industria y comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

#### **PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Para efectos de recibir las peticiones, reclamaciones y consultas relacionadas con el manejo y tratamiento de datos personales, WONDERFUL TRAVELS ha destinado el correo electrónico [hello@wonderful-travels.com](mailto:hello@wonderful-travels.com), para canalizarlas, estudiarlas y contestarlas. Por lo tanto, a dicha dirección podrán enviar sus solicitudes, las cuales se tratarán conforme lo dispone la Ley 1581:

**Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en nuestra base de datos. WONDERFUL TRAVELS suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, y se señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**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, podrán presentar un reclamo ante WONDERFUL TRAVELS, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a WONDERFUL TRAVELS 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, WONDERFUL TRAVELS 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.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, 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 y se señalará 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.

En todo caso, el titular o el causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante WONDERFUL TRAVELS.

El área responsable para efectuar la recepción y trámite de las reclamaciones es la Gerencia de Seguridad de la Información.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

## **DATOS DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

Razón social: Agencia de Viajes y Turismo Wonderful Travels S.A.S

Dirección: Calle 24D # 40 – 70, Bogotá, Colombia.

Correo Electrónico: [hello@wonderful-travels.com](mailto:hello@wonderful-travels.com)

Teléfono: +57 3213060781

Página web: [www.wonderful-travels.com](http://www.wonderful-travels.com)

## **PREGUNTAS O SUGERENCIAS**

Si usted tiene alguna pregunta o consulta acerca del proceso de recolección, tratamiento o transferencia de su información personal, o consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión por favor envíenos un mensaje a la siguiente cuenta de correo electrónico: [hello@wonderful-travels.com](mailto:hello@wonderful-travels.com).

Para mayor información, sobre WONDERFUL TRAVELS, la identidad, domicilio y formas de contacto puede consultarlo en la siguiente dirección [www.wonderful-travels.com](http://www.wonderful-travels.com). Este sitio web, tiene consigo mismo los términos y condiciones, aplicables a los servicios y productos publicados los cuales pueden ser consultados en cualquier momento para mayor información.

## **VIGENCIA**

WONDERFUL TRAVELS se reserva el derecho a modificar la presente política para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a buenas prácticas del sector del turismo y los demás sectores de la economía que hacen parte la agencia. En dichos supuestos, WONDERFUL TRAVELS anunciará en esta página los cambios introducidos con razonable antelación a su puesta en práctica.

Esta política fue modificada y publicada en los sitios web de Wonderful Travels el 01 de julio de 2023 y entra en vigencia a partir de la fecha de publicación. La última actualización se realizó el día 15 de julio de 2023.