

TRAVEL DESIGN

Política de Tratamiento de Datos Personales

Documento empresarial para clientes viajeros proveedores y personas relacionadas con la operación

Responsable	TRAVEL DESIGN S.A.S.
NIT	902101636-1
Registro Nacional de Turismo	300091
Domicilio	Medellín, Antioquia
Versión	1.0
Vigencia	7 de septiembre de 2026

Documento para uso empresarial y publicación web

Contenido

- 1 Identificación del responsable
- 2 Objeto alcance y marco normativo
- 3 Definiciones y principios
- 4 Titulares y categorías de datos
- 5 Finalidades del tratamiento
- 6 Autorización y prueba
- 7 Datos sensibles
- 8 Datos de niños niñas y adolescentes
- 9 Datos de acompañantes aportados por quien reserva
- 10 Circulación y proveedores de servicios
- 11 Transferencias y transmisiones nacionales e internacionales
- 12 Derechos de los titulares
- 13 Procedimiento para consultas y reclamos
- 14 Deberes de TRAVEL DESIGN S.A.S.
- 15 Seguridad confidencialidad e incidentes
- 16 Conservación supresión y anonimización
- 17 Comunicaciones comerciales y retiro
- 18 Canales de atención
- 19 Registro Nacional de Bases de Datos
- 20 Modificaciones y vigencia

1 Identificación del responsable

TRAVEL DESIGN S.A.S., sociedad identificada con NIT 902101636-1 y Registro Nacional de Turismo 300091, con domicilio en Medellín, Antioquia, es responsable del tratamiento de los datos personales que recolecta y usa en el desarrollo de su actividad como agencia de viajes y turismo.

Razón social	TRAVEL DESIGN S.A.S.
Atención	Cita previa con un asesor
Correo de privacidad	reservas@traveldsg.com
WhatsApp	+57 304 394 3252
Actividad	Agencia de viajes y turismo

2 Objeto alcance y marco normativo

Esta política informa cómo TRAVEL DESIGN S.A.S. recolecta, almacena, usa, consulta, organiza, actualiza, comparte, transmite, transfiere, conserva y suprime datos personales. Se aplica a la información tratada en

medios físicos o digitales y a las bases de datos relacionadas con clientes, viajeros, potenciales clientes, acompañantes, proveedores, aliados, contactos y demás personas vinculadas con la operación.

La política se adopta con fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, que compila la reglamentación del régimen general de protección de datos, y las demás normas colombianas vigentes que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

3 Definiciones y principios

Para esta política se aplican las definiciones legales de autorización, base de datos, dato personal, encargado, responsable, titular, tratamiento, transferencia y transmisión. Un dato personal es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

TRAVEL DESIGN S.A.S. tratará la información conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Solo solicitará datos adecuados, pertinentes y razonablemente necesarios para las finalidades informadas.

4 Titulares y categorías de datos

La empresa puede tratar datos de clientes que compran o solicitan servicios, viajeros y acompañantes, representantes y acudientes de menores, potenciales clientes, proveedores y sus contactos, contratistas, operadores, aliados y personas que intervienen en una reserva o gestión de servicio.

- Datos de identificación: nombres, apellidos, tipo y número de documento, nacionalidad, fecha de nacimiento, sexo cuando lo exija el proveedor, firma, imagen y datos de pasaporte, visa u otros documentos de viaje.
- Datos de contacto: dirección, ciudad, país, correo electrónico, teléfono, WhatsApp y persona de contacto para emergencias.
- Datos del viaje: preferencias, destino, fechas, itinerarios, localizadores, tiquetes, hospedajes, traslados, tours, asistencia, acompañantes y solicitudes especiales.
- Datos económicos y de facturación: información necesaria para cotizar, cobrar, conciliar pagos, expedir facturas, tramitar devoluciones y cumplir obligaciones contables y tributarias. TRAVEL DESIGN S.A.S. procurará no almacenar datos completos de tarjetas cuando el pago sea gestionado por una pasarela o entidad financiera.
- Datos de servicio: comunicaciones, solicitudes, quejas, reclamos, autorizaciones, soportes, grabaciones o evidencias de aceptación cuando se informe y sea aplicable.
- Datos sensibles y de salud estrictamente necesarios para gestionar accesibilidad, alimentación, asistencia al viajero, emergencias u otras solicitudes especiales.
- Datos de niños, niñas y adolescentes indispensables para identificar al viajero, acreditar autorizaciones, reservar, emitir y prestar el servicio con las salvaguardas previstas en esta política.

5 Finalidades del tratamiento

5.1 Finalidades necesarias para la relación y la operación

- Atender solicitudes, perfilar necesidades de viaje y elaborar, enviar, ajustar y hacer seguimiento a cotizaciones.
- Verificar identidad, capacidad, representación, documentación y requisitos informados para la prestación del servicio.

- Reservar, confirmar, emitir, modificar o cancelar vuelos, hospedajes, traslados, excursiones, tours, cruceros, alquileres, seguros o asistencias y otros servicios turísticos solicitados.
- Comunicar datos a aerolíneas, hoteles, operadores, consolidadores, sistemas de reservas, transportadores, guías, compañías de asistencia, aseguradoras, autoridades y demás terceros indispensables para ejecutar el contrato o atender una solicitud.
- Gestionar pagos, anticipos, saldos, comprobantes, facturación, recaudo, conciliaciones, devoluciones y obligaciones contables, tributarias y financieras.
- Enviar confirmaciones, itinerarios, vouchers, alertas operativas, cambios de horario, requisitos documentales y comunicaciones de servicio antes, durante y después del viaje.
- Prestar servicio al cliente, gestionar peticiones, quejas, reclamos, garantías, cambios, cancelaciones, reembolsos, emergencias y controversias.
- Prevenir fraude, suplantación, uso indebido, incidentes de seguridad y operaciones contrarias a la ley, y conservar evidencia de transacciones y autorizaciones.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, judiciales, administrativas, migratorias, de turismo, protección al consumidor, contables, tributarias y de seguridad, y atender requerimientos de autoridades competentes.
- Administrar la relación con proveedores, aliados y contratistas, evaluar servicios, realizar pagos y controlar obligaciones contractuales.
- Producir estadísticas internas, evaluar la calidad y mejorar procesos mediante información agregada o anonimizada cuando sea posible.

5.2 Comunicaciones comerciales y promocionales

Con autorización previa, expresa e informada cuando sea exigible, TRAVEL DESIGN S.A.S. podrá enviar ofertas, promociones, novedades, encuestas e información comercial propia por correo electrónico, llamada, mensajería instantánea u otros canales autorizados. Esta finalidad es opcional, no condiciona la cotización ni la prestación de los servicios solicitados, y el titular puede retirar su autorización comercial en cualquier momento por los canales de la sección 18. El retiro no afecta comunicaciones operativas, contractuales o legales que deban mantenerse.

6 Autorización y prueba

Cuando la ley lo exija, TRAVEL DESIGN S.A.S. obtendrá la autorización antes o al momento de recolectar los datos e informará, como mínimo, las finalidades, los derechos del titular, los datos de contacto del responsable y el carácter facultativo de responder preguntas sobre datos sensibles o de menores. La autorización podrá constar por escrito, verbalmente o mediante conductas inequívocas que permitan concluir razonablemente que fue otorgada. El silencio no constituye autorización.

La empresa conservará prueba de la autorización y de la información suministrada al titular mediante formularios, mensajes, correos, grabaciones, registros electrónicos, contratos u otros mecanismos válidos. No se requerirá autorización en los casos exceptuados por la ley, sin perjuicio de cumplir los principios y demás deberes aplicables.

7 Datos sensibles

El suministro de datos sensibles es facultativo. TRAVEL DESIGN S.A.S. solo los solicitará cuando sean estrictamente necesarios para una finalidad legítima relacionada con el servicio, por ejemplo, asistencia de movilidad, restricciones alimentarias, condiciones de salud relevantes para una asistencia o emergencia, o

requerimientos de un proveedor. Antes de tratarlos informará su carácter sensible y la finalidad específica, y solicitará autorización explícita cuando corresponda.

El acceso quedará limitado a las personas y proveedores que necesiten conocerlos. La empresa evitará incluir diagnósticos o detalles innecesarios y preferirá comunicar al proveedor la necesidad práctica del viajero. Cuando cese la necesidad, aplicará medidas de supresión, bloqueo o anonimización, salvo que exista un deber legal o una necesidad legítima de conservación.

8 Datos de niños niñas y adolescentes

El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se realizará de manera excepcional cuando responda a su interés superior y asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Se limitará a la información necesaria para identificarles, verificar parentesco o representación, cumplir requisitos migratorios y de transporte, efectuar reservas y prestar los servicios turísticos.

La autorización deberá ser otorgada por el representante legal o por quien esté legitimado. Se escuchará al menor cuando su madurez y capacidad de comprensión lo permitan. TRAVEL DESIGN S.A.S. aplicará acceso restringido, minimización y especial cuidado en el envío de pasaportes, registros civiles, permisos de salida y demás documentos. No utilizará estos datos para publicidad dirigida al menor.

9 Datos de acompañantes aportados por quien reserva

Quien solicita o compra servicios para otras personas declara que está autorizado para entregar sus datos o que cuenta con una base legítima para hacerlo, y que la información es correcta. También se compromete a informar a los acompañantes sobre esta política y sobre los proveedores que requieren sus datos para prestar el servicio. Esta declaración no reemplaza la obligación de TRAVEL DESIGN S.A.S. de suministrar información y obtener autorización cuando legalmente corresponda.

Si una persona entrega datos de un menor, deberá tener la calidad de representante, acudiente o persona legítimamente autorizada. TRAVEL DESIGN S.A.S. podrá solicitar soportes razonables de esa calidad antes de tramitar la reserva o entregar información.

10 Circulación y proveedores de servicios

Por la naturaleza de la actividad turística, los datos podrán ser conocidos por proveedores cuya intervención sea necesaria: aerolíneas, hoteles, alojamientos, operadores, consolidadores, plataformas y sistemas de distribución o reservas, transportadores, guías, compañías de asistencia, aseguradoras, pasarelas de pago, entidades financieras, proveedores de tecnología y comunicaciones, asesores, auditores y autoridades competentes.

TRAVEL DESIGN S.A.S. limitará la información compartida a la necesaria para la finalidad correspondiente. Cuando actúe como responsable, procurará que los encargados asuman obligaciones de seguridad, confidencialidad, uso limitado, atención de derechos, devolución o supresión y reporte de incidentes. Algunos proveedores, como aerolíneas u hoteles, podrán actuar como responsables independientes respecto de los datos que reciben y estarán sujetos a sus propias políticas y a la ley aplicable.

11 Transferencias y transmisiones nacionales e internacionales

La ejecución de viajes nacionales e internacionales puede exigir que los datos sean tratados en Colombia o en otros países. Habrá transmisión cuando un tercero trate datos por cuenta de TRAVEL DESIGN S.A.S. y transferencia cuando otro responsable reciba los datos para decidir sobre su tratamiento.

TRAVEL DESIGN S.A.S. realizará transferencias internacionales conforme a la Ley 1581 de 2012, incluidas las reglas sobre países con nivel adecuado de protección y las excepciones legales aplicables. Cuando sea necesario, solicitará autorización, celebrará acuerdos o acudirá a la declaración de conformidad de la autoridad competente. Las transmisiones internacionales se registrarán por contratos u otros instrumentos que exijan el tratamiento por cuenta de la empresa, la aplicación de esta política y la protección adecuada de los datos.

Cuando el titular solicita un servicio que solo puede ejecutarse comunicando sus datos a un proveedor ubicado en el destino o a una plataforma internacional, la información se compartirá en la medida necesaria para gestionar ese servicio, sin excluir las garantías legales aplicables.

12 Derechos de los titulares

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos frente a TRAVEL DESIGN S.A.S. o sus encargados.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo cuando la ley exceptúe ese requisito.
- Ser informado, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar consultas y reclamos, solicitar corrección, actualización o supresión y pedir la revocatoria de la autorización cuando proceda.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales en los términos legales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar la consulta o el reclamo ante la empresa, cuando este requisito sea aplicable.
- Abstenerse de responder preguntas sobre datos sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes, salvo cuando la información resulte indispensable y exista una base legal válida.

La revocatoria o supresión no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información, cuando sea necesaria para formular, ejercer o defender reclamaciones, o cuando otra base jurídica permita continuar el tratamiento. En esos casos, la empresa explicará la razón de su decisión.

13 Procedimiento para consultas y reclamos

13 1 Personas legitimadas

Las solicitudes podrán ser presentadas por el titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, o quien actúe por estipulación a favor de otro o para otro. La empresa verificará la identidad y la calidad invocada y podrá pedir los soportes estrictamente necesarios.

13 2 Contenido de la solicitud

- Nombre e identificación del titular y, si aplica, del representante.
- Descripción clara de la consulta, los hechos o la petición.
- Datos de contacto para recibir la respuesta.
- Documentos que acrediten identidad, representación o soporten el reclamo, cuando correspondan.

13 3 Consultas

Las consultas sobre la información personal serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Si no es posible responder en ese término, la empresa informará los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicial.

13 4 Reclamos

Si el reclamo está incompleto, TRAVEL DESIGN S.A.S. requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las faltas. Si transcurren dos (2) meses desde el requerimiento sin que se presente la información solicitada, se entenderá desistido el reclamo. Si la empresa no es competente, trasladará el reclamo a quien corresponda dentro de los dos (2) días hábiles siguientes e informará al interesado.

Recibido un reclamo completo, se incorporará en la base de datos una leyenda que indique “reclamo en trámite” y el motivo, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, y se mantendrá hasta la decisión. El reclamo será atendido en un término máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo. Si no es posible responder dentro de ese término, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicial.

13 5 Respuesta

La respuesta se enviará al canal indicado por el solicitante. Si la petición es improcedente total o parcialmente, la empresa explicará la decisión y los recursos o vías disponibles. Antes de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio, el titular o causahabiente deberá agotar el trámite de consulta o reclamo ante TRAVEL DESIGN S.A.S. cuando la ley así lo exija.

14 Deberes de TRAVEL DESIGN S.A.S.

- Garantizar el ejercicio efectivo del derecho de hábeas data y suministrar información de manera comprensible.
- Solicitar y conservar prueba de la autorización cuando sea necesaria, e informar las finalidades y los derechos del titular.
- Mantener la información veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, y rectificarla cuando sea incorrecta.
- Adoptar medidas de seguridad apropiadas para impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Exigir a sus encargados respeto por las condiciones de seguridad, confidencialidad y finalidad.
- Tramitar consultas y reclamos dentro de los plazos legales, incluir las leyendas exigidas y comunicar las novedades a quienes hayan recibido los datos cuando corresponda.
- Informar a la autoridad de protección de datos las violaciones a los códigos de seguridad y los riesgos en la administración de información cuando proceda.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás obligaciones aplicables.

15 Seguridad confidencialidad e incidentes

TRAVEL DESIGN S.A.S. aplicará medidas administrativas, humanas y técnicas proporcionales a la naturaleza de los datos, el contexto, el volumen y los riesgos. Estas podrán incluir control de acceso, gestión de contraseñas, copias de respaldo, actualización de equipos y aplicaciones, restricciones de descarga y envío, acuerdos de confidencialidad, capacitación, trazabilidad, minimización y eliminación segura.

El personal, contratistas y proveedores con acceso a información personal deberán conservar la confidencialidad incluso después de terminar su relación con la empresa. Ningún sistema es absolutamente invulnerable; por ello, la empresa gestionará los incidentes, limitará sus efectos, conservará

evidencia y realizará las notificaciones a titulares o autoridades que resulten legalmente exigibles según las circunstancias.

16 Conservación supresión y anonimización

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales o contractuales. Al definir el plazo, la empresa considerará la duración del servicio, la atención posventa, los términos contables, tributarios y de protección al consumidor, los periodos de prescripción y la necesidad de acreditar autorizaciones, transacciones o defensa de reclamaciones.

Cumplida la finalidad y vencidos los plazos aplicables, la información será suprimida, anonimizada o bloqueada de forma segura, salvo que una obligación legal o una base jurídica vigente permita conservarla. Las copias de respaldo podrán mantenerse hasta su ciclo normal de depuración, con acceso restringido y sin uso ordinario.

17 Comunicaciones comerciales y retiro

El titular puede negarse a recibir comunicaciones comerciales sin perder acceso a cotizaciones o servicios. Para retirar la autorización promocional puede escribir al correo o al WhatsApp indicados en la sección 18 con el asunto o mensaje “Retiro de comunicaciones comerciales”. La empresa registrará la solicitud y dejará de usar los datos para esa finalidad dentro de un plazo razonable, sin perjuicio de los mensajes necesarios para ejecutar una reserva, cumplir una obligación o responder una solicitud.

18 Canales de atención

Las consultas, reclamos, solicitudes de actualización, rectificación, supresión, revocatoria y retiro de comunicaciones comerciales pueden presentarse por los siguientes canales:

Canal	Información
Correo electrónico	reservas@traveldsg.com
WhatsApp	+57 304 394 3252
Atención	Cita previa con un asesor

Horario de recepción: los canales digitales reciben solicitudes en cualquier momento. Para el cómputo de términos, las solicitudes recibidas en día no hábil se entenderán recibidas el siguiente día hábil. TRAVEL DESIGN S.A.S. podrá habilitar canales adicionales e informarlos en su sitio web o documentos de atención.

19 Registro Nacional de Bases de Datos

La obligación de inscribir bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos se determinará con base en los criterios y umbrales legales vigentes. Para sociedades y entidades sin ánimo de lucro, el régimen vigente establece el umbral de activos totales superiores a cien mil (100.000) UVT, además de incluir a las personas jurídicas de naturaleza pública. La ausencia de obligación de registro no excluye el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, esta política y los demás deberes de protección de datos.

20 Modificaciones y vigencia

Esta política rige desde el 7 de septiembre de 2026. TRAVEL DESIGN S.A.S. podrá modificarla para ajustarla a cambios legales, regulatorios, tecnológicos u operativos. La versión vigente estará disponible por los canales empresariales y, cuando exista, en el sitio web de la empresa.

Los cambios sustanciales que afecten las finalidades, la identidad del responsable o los derechos del titular serán informados antes de su aplicación por un medio razonable. Cuando la modificación requiera una nueva autorización, la empresa la solicitará conforme a la ley.

Fuentes normativas y consulta

Constitución Política de Colombia, artículo 15. Ley Estatutaria 1581 de 2012. Decreto 1074 de 2015. Instrucciones y doctrina pública de la Superintendencia de Industria y Comercio aplicables al tratamiento de datos personales.

[Ley 1581 de 2012 en el Gestor Normativo de Función Pública](#)

[Orientación de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el RNBD](#)