


| | | |
|---|---|---------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES TRM | |
| | PL-PG-03 | Versión: 00 |
| | | Página 1 de 9 |


POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES

La empresa **AGENCIA MARITIMA TRANSMARES S.A.S.** domiciliada en la ciudad de Santa Marta, con dirección en la Carrera 1 No. 10A- 12 Oficina 204 Terminal de cruceros, dirección electrónica info@transmares.com.co y teléfono de contacto 4212429 e identificada con el Nit 800.116.249-8, en adelante la empresa, con miras a proteger y asegurar a los titulares de datos personales un debido tratamiento de su información personal y dando cumplimiento a las estipulaciones señaladas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto único 1074 de 2015, procede a emitir la siguiente política de tratamiento de información. El propósito principal de esta política es poner en conocimiento de los titulares de datos personales, los derechos que les asisten, los procedimientos y mecanismos dispuestos por la empresa para hacer efectivos esos derechos y darles a conocer el alcance y la finalidad del tratamiento al cual serán sometidos los datos personales.

TRATAMIENTO Y FINALIDADES

La base de datos registrada es administrada por la sección encargada dentro de la empresa para el manejo de los clientes, se realiza un tratamiento de manera automatizada y la finalidad con la que se hizo la recolección de la información es la de llevar un registro organizado de los clientes, para proceder con las operaciones normales para el buen funcionamiento de la empresa, realizar el ofrecimiento de servicios y realizar las respectivas facturas de cobro por los servicios prestados. Así mismo los responsables, encargados o terceros que tengan acceso a los datos personales por virtud de ley o contrato o que pudieran llegar a tenerlo, mantendrán el tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

- A. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones legales con los clientes.
- B. Cumplir con los procesos internos de la empresa en materia de administración de clientes.
- C. Cumplir los contratos celebrados con los clientes.
- D. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de clientes.
- E. Procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas.
- F. La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, incluyendo, pero sin limitarse a la expedición de carnets, certificados personalizados y certificaciones a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

| | | |
|---|---|---------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES TRM | |
| | PL-PG-03 | Versión: 00 |
| | | Página 2 de 9 |

- G. Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con el registro de los clientes.
- H. Las demás finalidades que determinen los responsables en procesos de obtención de datos personales para su tratamiento, que sean comunicadas a los titulares en el momento de la recolección de los datos personales, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas de la empresa.

DEFINICIONES PRINCIPALES


Para la siguiente política de tratamiento de la información se tendrán en cuenta los parámetros establecidos en la ley 1581 de 2012 en la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos y se tendrá en cuenta las definiciones aportadas por la misma, buscando otorgar una protección más completa de los datos personales que la base de datos posee:

“Artículo 3°. Definiciones. Para los efectos de la presente ley, se entiende por:

- A. **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales;
- B. **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento;
- C. **Dato Personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- D. **Encargado del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento;
- E. **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos;
- F. **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento;
- G. **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión”

PRINCIPIOS

La empresa, en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los datos personales de los titulares. En todo tratamiento de datos personales realizado por la empresa, los responsables, encargados y/o terceros a quienes se les transfiera datos personales deberán dar cumplimiento a los principios y

| | | |
|---|---|---------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES TRM | |
| | PL-PG-03 | Versión: 00 |
| | | Página 3 de 9 |

reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley que tiene la empresa.

Los principios que se deben tener en cuenta a la hora de realizar un tratamiento:

- A. **Legalidad en materia de tratamiento de datos:** La sociedad se sujetará a lo establecido en la ley y en las disposiciones que la regulan.


- B. **Finalidad:** Toda actividad de tratamiento de datos personales que realice la empresa obedecerá a las finalidades mencionadas en esta política o en la autorización otorgada por el titular de los datos personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de tratamiento de datos personales. La finalidad del tratamiento de un dato personal debe ser informada al titular del dato personal al momento de obtener su autorización. Los datos personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los titulares de los datos. La finalidad con la que se recogieron los datos personales obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley.

- C. **Libertad:** El tratamiento de los datos personales que la empresa realiza se hace previa autorización por parte del titular o teniendo en cuenta las causales que relevan el consentimiento por parte del titular y que se encuentran consagradas en la ley.

- D. **Veracidad o calidad del dato:** El dato personal sometido a tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. La empresa no hace tratamiento a datos personales que se encuentren de manera parcial, fraccionados y que su tratamiento pueda inducir a un error que pueda perjudicar al titular del tratamiento de la información, cuando se presenten estos casos, la empresa solicitará al titular la corrección y actualización necesaria para que no se siga presentando esa situación, en caso de no poder realizar la actualización de la información la empresa se abstendrá de realizar un tratamiento sobre estos datos.

- E. **Transparencia:** Previa solicitud del titular, la empresa deberá dar solución a la petición que eleve el titular sobre la información que repose en la base de datos. La respuesta a esta petición se llevará a cabo por parte del oficial de privacidad directamente. La dependencia encargada del tratamiento de la información acompañará el proceso de respuesta en los casos necesarios.

- F. **Acceso y circulación restringida:** Los datos personales solo pueden ser tratados por aquel personal de la empresa que cuente con

| | | |
|---|---|-------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES TRM | |
| | PL-PG-03 | Versión: 00 |

autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades y hayan sido autorizados por la empresa. No podrá entregarse datos personales a quienes no cuenten con autorización o no hayan sido habilitados por la empresa para llevar a cabo el tratamiento.

- G. **Temporalidad:** La empresa por regla general no usará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al titular de los datos personales.

Parágrafo. En los casos que haya legislación especial sobre el tema, se conservara la información el término que la ley especial indique.

- H. **Acceso restringido: salvo por los datos expresamente autorizados:** La empresa no podrá hacer disponibles datos personales para su acceso a través de internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas.


- I. **Seguridad:** La empresa debe siempre realizar el tratamiento de la información disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del dato y para evitar que este sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no autorizadas o por personas autorizadas y no autorizadas de manera fraudulenta, o que el dato personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el tratamiento de datos personales, deberá ser consultada esta política de tratamiento, para asegurar el cumplimiento de esta regla.

- J. **Confidencialidad y tratamiento posterior:** Todo dato personal que no sea dato público debe tratarse por los responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el titular del dato personal y la empresa haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales datos personales deben continuar siendo tratados de conformidad con esta política y con la ley.

- K. **Individualidad:** La empresa mantendrá de manera separada las bases de datos en las que tiene la calidad de encargado o que pudiera llegar a serlo, de las bases de datos en las que actúa en calidad de responsable.


DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.

De acuerdo con la ley, los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

| | | |
|---|---|---------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES TRM | |
| | PL-PG-03 | Versión: 00 |
| | | Página 5 de 9 |

- A. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa o los encargados del tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer además frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- B. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa, salvo en los casos que la ley indique que no se necesita autorización para el tratamiento de dicha información.
- C. Presentar solicitudes ante la empresa o el encargado del tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus datos personales, y a que estos le entreguen tal información.
- D. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- E. Revocar de manera libre su autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de la empresa o cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el tratamiento la empresa o el encargado del tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el dato personal en la base de datos del responsable.
- F. Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
- G. Conocer las modificaciones a los términos de esta política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.
- H. Tener fácil acceso al texto de esta política y sus modificaciones.
- I. Acceder de manera fácil y sencilla a los datos personales que se encuentran bajo el control de la empresa para ejercer efectivamente los derechos que la ley les otorga a los titulares.
- J. Conocer la dependencia o persona facultada por la empresa frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus datos personales.

Los titulares podrán ejercer sus derechos de ley y realizar los procedimientos establecidos en esta política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. En caso de contar con datos personales de menores de edad estos podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detentan la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

| | | |
|---|---|---------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES TRM | |
| | PL-PG-03 | Versión: 00 |
| | | Página 6 de 9 |


OFICIAL DE PRIVACIDAD.

La empresa ha designado como oficial de privacidad a la señora JENNY MILENA ÁNGEL GUIZA, quien se encargará de ahora en adelante de la recepción y contestación de las peticiones, quejas, reclamos y consultas, que los titulares de la información tengan sobre el tratamiento de su información. Entre las funciones que tiene el oficial de privacidad se encuentran las siguientes sin ser esta una lista taxativa de sus funciones, las cuales pueden aumentar en pro de la protección de los derechos de los titulares de la información.

- A. Recibir las solicitudes de los titulares de datos personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la ley o estas políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de datos personales; solicitudes de conocer los datos personales; solicitudes de supresión de datos personales cuando el titular de manera libre solicite la supresión o cuando el titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la ley, solicitudes de información sobre el uso dado a sus datos personales, solicitudes de actualización de los datos personales, solicitudes de prueba de la autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la ley.
- B. Dar respuesta a los titulares de los datos personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la ley.
- C. Servir de vínculo entre las organizaciones reguladoras frente al tema relacionado con la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información, en este caso la Superintendencia de industria y comercio.
- D. Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento con las políticas de privacidad, confidencialidad y seguridad.
- E. Cumplir con las obligaciones legales que se dictan en las normas sobre tratamiento de datos personales, en especial lo consagrado en la Ley 1581 de 2016 y sus decretos reglamentarios.
- F. Orientar al personal de la compañía en el tema de tratamiento de la información y privacidad de la misma.
- G. Controlar y verificar el acceso a los datos personales dentro de la empresa.

PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES CONSULTAS:

La empresa dispondrá de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad titulares,

| | | |
|---|---|---------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES TRM | |
| | PL-PG-03 | Versión: 00 |
| | | Página 7 de 9 |

formulen consultas respecto de cuáles son los datos personales del titular que reposan en las bases de datos de la empresa.

Estos mecanismos podrán ser electrónicos a través del correo quejasyreclamos@transmares.com.co donde se encargarán de recibir las peticiones, quejas y reclamos.


Cualquiera que sea el medio, la empresa guardará prueba de la consulta y su respuesta.

- A. Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, la empresa recopilará toda la información sobre el titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del titular dentro de las bases de datos de la empresa y se la hará conocer al solicitante.
- B. El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el titular del dato personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la empresa.
- C. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el titular para comunicar su solicitud. Caso en el cual el termino para contestar se ampliará cinco (05) días más.
- D. La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por la empresa.

RECLAMOS:

La empresa dispone de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados, aquellos que estipularon por otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad titulares, formulen reclamos respecto de los datos personales tratados por la empresa que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o el presunto incumplimiento de los deberes de ley de la empresa.

Estos mecanismos podrán ser electrónicos a través del correo quejasyreclamos@transmares.com.co, donde se encargarán de recibir las peticiones, quejas y reclamos.


| | | |
|---|---|-------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES TRM | |
| | PL-PG-03 | Versión: 00 |

A. El reclamo deberá ser presentado por el titular, sus causahabientes o representantes o acreditados de conformidad con la Ley 1581 y el Decreto 1377, así:

- Deberá dirigirse al oficial de privacidad la señora **JENNY MILENA ÁNGEL GUIZA** por vía electrónica a la dirección de correo quejasyreclamos@transmares.com.co.
- Deberá contener el nombre y documento de identificación del titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección, supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

La empresa antes de atender el reclamo verificará la identidad del titular del dato personal, su representante y/o apoderado, o la acreditación de que hubo una estipulación por otro o para otro. Para ello puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.

- B. Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la empresa requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- C. Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la empresa no es competente para resolverlo, dará traslado al oficial de privacidad dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.
- D. Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la base de datos de la empresa donde reposen los datos del titular sujetos a reclamo una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- E. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se

| | | |
|---|---|---------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN BASE DE DATOS CLIENTES TRM | |
| | PL-PG-03 | Versión: 00 |
| | | Página 9 de 9 |

atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

VIGENCIA.

Esta Política rige a partir del día primero (30) de diciembre de 2016. Los datos personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra base de datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta política, para las cuales fueron recolectados.