

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Identificación del Responsable del Tratamiento

DATO	INFORMACIÓN
Responsable	MAYORPLUS SAS
NIT	811.027.825-9
Domicilio	Medellín, Antioquia, Colombia
Dirección	Carrera 43A No. 34-95, Local 273, Medellín (Antioquia)
Teléfono / WhatsApp	(+57) 317 400 8085
Correo para ejercer derechos	info@mayorplus.com
Sitio web	www.mayorplus.com
Área responsable	Oficial de Protección de Datos Personales – Marcela María Arenas Sanín, Subgerente – Representante Legal

2. Objeto y marco normativo

MAYORPLUS SAS (en adelante, "MAYORPLUS") adopta la presente Política para garantizar el derecho constitucional de toda persona a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella (artículo 15 de la Constitución Política), en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, del Capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 (que compiló el Decreto 1377 de 2013 y demás decretos reglamentarios), de las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) contenidas en el Título V de su Circular Única y de la jurisprudencia de la Corte Constitucional, en especial la Sentencia C-748 de 2011. Cuando MAYORPLUS trate información financiera, crediticia o comercial para fines de análisis de riesgo, aplicará además la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

3. Ámbito de aplicación

Esta Política aplica a todos los datos personales de personas naturales registrados en las bases de datos de MAYORPLUS, recolectados por cualquier medio (físico, telefónico, electrónico, redes sociales, formularios web o mensajería instantánea), y obliga a sus accionistas, administradores, empleados, contratistas y a los terceros que actúen como Encargados del Tratamiento por cuenta de MAYORPLUS.

4. Definiciones

De conformidad con el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular, mediante la cual se le informa la existencia de esta Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del Tratamiento.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** dato que no es semiprivado, privado o sensible, como los relativos al estado civil, la profesión u oficio y la calidad de comerciante.
- **Dato semiprivado:** dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento puede interesar a su Titular y a cierto sector o grupo de personas, como el dato financiero y crediticio.
- **Dato privado:** dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.

- **Dato sensible:** dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como los que revelan el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Encargado del Tratamiento:** persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.
- **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular: persona natural** cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o la supresión.
- **Transferencia:** envío de datos personales por parte del Responsable a otro Responsable, que se encuentra dentro o fuera de Colombia.
- **Transmisión:** comunicación de datos personales dentro o fuera de Colombia para que un Encargado realice un Tratamiento por cuenta del Responsable.

5. Principios que rigen el Tratamiento

MAYORPLUS aplica los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad:** el Tratamiento es una actividad reglada que se sujeta a la ley.
- **Finalidad:** el Tratamiento obedece a finalidades legítimas, que se informan al Titular antes de recolectar sus datos.
- **Libertad:** el Tratamiento solo se ejerce con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular, salvo mandato legal o judicial.
- **Veracidad o calidad:** la información tratada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Transparencia:** el Titular puede obtener en cualquier momento, y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Acceso y circulación restringida:** los datos solo son accesibles a los Titulares y a las personas autorizadas por la ley o por el Titular; no se publican en internet ni en medios masivos salvo que el acceso sea técnicamente controlable.
- **Seguridad:** MAYORPLUS adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de la información.
- **Confidencialidad:** todas las personas que intervienen en el Tratamiento están obligadas a guardar reserva de la información, incluso después de terminada su relación con MAYORPLUS.

Adicionalmente, MAYORPLUS aplica el principio de **responsabilidad demostrada**, de acuerdo con el artículo 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015, y los criterios de necesidad y proporcionalidad: solo recolecta los datos estrictamente necesarios para cada finalidad.

6. Titulares, datos tratados y finalidades

MAYORPLUS trata datos personales únicamente para las finalidades que se describen a continuación, según la

categoría de Titular. Cualquier finalidad nueva será informada previamente y, cuando se requiera, se solicitará una nueva autorización.

6.1. Clientes, viajeros y sus representantes legales

Datos: nombres y apellidos; tipo y número de documento de identidad y de pasaporte; nacionalidad; fecha de nacimiento; edad; género (cuando lo exija el proveedor o la autoridad); datos de contacto; datos de contacto de emergencia; información de viajes, preferencias de viaje, acomodación y alimentación; datos de facturación y pago; información migratoria requerida para visas y permisos; y, cuando sea necesario para el viaje, datos sensibles de salud (ver numeral 8).

Finalidades:

- Cotizar, reservar, contratar, emitir, modificar y cancelar los servicios turísticos solicitados, y ejecutar el contrato de servicios turísticos.
- Suministrar la información a los proveedores que prestan los servicios (aerolíneas, hoteles, operadores, transportadores, navieras, organizadores de eventos, compañías de asistencia al viajero y aseguradoras) en la medida necesaria para la prestación del servicio.
- Gestionar visas, permisos y trámites migratorios o consulares solicitados por el Titular.
- Atender emergencias, brindar asistencia durante el viaje y comunicarse con los contactos de emergencia.
- Facturar, recaudar pagos, efectuar reembolsos y cumplir obligaciones contables y tributarias.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de garantía.
- Cumplir las obligaciones legales de información a autoridades (entre ellas, las del sector turismo, migratorias, tributarias y judiciales) y los reportes estadísticos exigidos por la ley.
- Medir la satisfacción del cliente respecto de los servicios prestados.
- Solo con autorización previa y separable del Titular: enviar información comercial, publicitaria y promocional sobre servicios de MAYORPLUS y de sus aliados de turismo, por correo electrónico, mensajería instantánea, SMS o llamadas, dentro de los horarios previstos en la Ley 2300 de 2023 (lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., sin contactos en domingos ni festivos). El Titular puede oponerse en cualquier momento.

6.2. Estudiantes y otros menores de edad

Datos: los indicados en el numeral 6.1 y, en el caso del turismo estudiantil, el colegio y el curso, la ficha médica, las restricciones alimentarias, los permisos de salida del país y las autorizaciones de sus representantes.

Finalidades: únicamente las necesarias para organizar y ejecutar el viaje, garantizar la seguridad y el bienestar del menor durante el mismo, cumplir los requisitos migratorios y comunicarse con sus representantes legales; la información comercial de los viajes estudiantiles se dirige a los padres de familia, a los representantes legales y a los colegios.

6.3. Colegios, empresas clientes y sus contactos

Datos: nombres, cargo y datos de contacto de rectores, coordinadores, docentes, empleados de empresas clientes y organizadores de eventos.

Finalidades: gestionar la relación comercial, presentar propuestas, coordinar la organización de viajes, convenciones y eventos, facturar y hacer seguimiento a la ejecución de los servicios; y, con autorización, enviar información comercial.

6.4. Proveedores, aliados y contratistas

Datos: datos de identificación y contacto de personas naturales proveedoras o de los representantes y contactos de personas jurídicas proveedoras; datos bancarios y tributarios; RNT y habilitaciones.

Finalidades: seleccionar y evaluar proveedores; verificar su inscripción en el Registro Nacional de Turismo y sus habilitaciones legales; celebrar y ejecutar contratos; efectuar pagos; cumplir obligaciones contables, tributarias y de prevención de riesgos legales.

6.5. Aspirantes, empleados y exempleados

Datos: hoja de vida, formación, experiencia, referencias, resultados de pruebas de selección, datos de afiliación a seguridad social, datos bancarios, datos de familiares beneficiarios y datos sensibles de salud en el marco del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Finalidades: adelantar procesos de selección; celebrar y ejecutar el contrato de trabajo o de prestación de servicios; cumplir obligaciones laborales, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo; expedir certificaciones laborales. La información de aspirantes no seleccionados se conservará solo por el término indicado en el numeral 15, salvo autorización para considerarlos en futuros procesos.

6.6. Visitantes del sitio web y de redes sociales

Datos: datos de navegación, dirección IP, tipo de dispositivo, interacciones con el Sitio y datos suministrados en formularios de contacto o cotización.

Finalidades: responder solicitudes de información y cotizaciones; garantizar el funcionamiento y la seguridad del Sitio; y, con autorización del visitante mediante el aviso de cookies, elaborar estadísticas de uso y personalizar la publicidad (ver numeral 13).

6.7. Evaluación de riesgo crediticio

Solo cuando MAYORPLUS otorgue directamente plazos de pago o financiación, y con autorización previa, expresa y específica del Titular, podrá consultar y reportar información en operadores de información financiera y crediticia, conforme a la Ley 1266 de 2008.

7. Autorización del Titular

MAYORPLUS solicita la autorización del Titular, a más tardar al momento de la recolección de sus datos, por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de manera razonable que otorgó la autorización, de conformidad con el artículo 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015. El silencio no se considera una conducta inequívoca. MAYORPLUS conserva prueba de las autorizaciones otorgadas.

Al solicitar la autorización, MAYORPLUS informa al Titular: el Tratamiento al que serán sometidos sus datos y su finalidad; el carácter facultativo de las respuestas sobre datos sensibles o sobre niños, niñas y adolescentes; los derechos que le asisten; y la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de MAYORPLUS.

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requiere autorización cuando se trate de: (a) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (b) datos de naturaleza pública; (c) casos de urgencia médica o sanitaria; (d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (e) datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

8. Tratamiento de datos sensibles

MAYORPLUS solo trata datos sensibles cuando sean estrictamente necesarios para la prestación segura del servicio, en particular: información de salud, alergias, medicamentos, discapacidad o necesidades de movilidad y restricciones alimentarias de los viajeros, así como los datos de salud de los empleados en el marco de la seguridad y salud en el trabajo.

Para ello, y de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.2.25.2.3 del Decreto 1074 de 2015:

- Solicita autorización explícita del Titular o de su representante legal, salvo en los casos exceptuados por la ley (como la urgencia médica).
- Informa que el Titular no está obligado a suministrar datos sensibles; sin embargo, se le advierte que, si no los suministra, MAYORPLUS y sus proveedores podrían no estar en capacidad de atender adecuadamente sus necesidades especiales durante el viaje.
- Informa cuáles de los datos que se solicitan son sensibles y la finalidad específica de su Tratamiento.
- Restringe el acceso a estos datos al personal que los necesita (por ejemplo, los coordinadores del viaje) y a los proveedores de asistencia médica cuando se requiera.
- No condiciona ninguna actividad al suministro de datos sensibles, salvo que exista una causa legal o contractual que lo exija.

9. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes

En el turismo estudiantil y familiar, MAYORPLUS trata datos de menores de edad. Este Tratamiento se realiza de conformidad con el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015, bajo las siguientes reglas:

- Responde y respeta el interés superior del niño, niña o adolescente y asegura el respeto de sus derechos fundamentales.
- La autorización es otorgada por el padre, madre o representante legal, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado, cuya opinión se valora teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.
- Los datos se usan solo para las finalidades del numeral 6.2.
- Imágenes y videos: la captación de fotografías y videos de estudiantes durante los viajes para su publicación en el Sitio, en redes sociales o en piezas publicitarias, incluidas las campañas con creadores de contenido o influenciadores, requiere una autorización previa, expresa, específica e independiente del representante legal, que puede negarse sin ninguna consecuencia para la participación del estudiante en el viaje y revocarse en cualquier momento. MAYORPLUS evitará publicar información que permita ubicar o identificar innecesariamente a los menores (colegio, curso, ubicación en tiempo real).

10. Circulación de los datos: transmisiones y transferencias

La prestación de servicios turísticos exige que los datos del viajero se comuniquen a terceros, dentro y fuera de Colombia. MAYORPLUS podrá:

- **Transferir** datos a los proveedores del viaje (aerolíneas, hoteles, operadores receptivos, navieras, transportadores, organizadores de eventos, compañías de asistencia y aseguradoras), así como a autoridades migratorias, consulares y aduaneras, en Colombia o en el país de destino o de tránsito. Estas transferencias internacionales son necesarias para la ejecución del contrato celebrado con el Titular, supuesto previsto en el literal e) del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012; en los demás casos, se realizarán con autorización expresa e inequívoca del Titular o hacia países que ofrezcan un nivel adecuado de protección según los estándares de la SIC.
- **Transmitir** datos a Encargados que presten servicios a MAYORPLUS, tales como proveedores de software de reservas (GDS), de alojamiento en la nube, de correo electrónico, de mensajería instantánea, de pasarelas de

pago, de facturación electrónica y de servicios contables o jurídicos. Con estos Encargados MAYORPLUS suscribe contratos de transmisión o cláusulas equivalentes que los obligan a tratar los datos solo por cuenta de MAYORPLUS, conforme a esta Política y con medidas de seguridad adecuadas (artículo 2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015).

- Suministrar datos a entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales, o por orden judicial.

MAYORPLUS no vende ni cede datos personales a terceros para fines comerciales ajenos a la prestación de sus servicios.

11. Derechos de los Titulares

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a MAYORPLUS o a sus Encargados, en especial frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo Tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando no se requiera.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la ley, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante MAYORPLUS.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos. La revocatoria y la supresión no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos (artículo 2.2.25.2.8 del Decreto 1074 de 2015); en ese caso, MAYORPLUS limitará el Tratamiento a lo estrictamente necesario para cumplir dicho deber.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de esta Política que motiven nuevas consultas.

Pueden ejercer estos derechos: el Titular, acreditando su identidad; sus causahabientes, acreditando tal calidad; su representante o apoderado, acreditando la representación o el apoderamiento; y quienes actúen por estipulación a favor de otro. Los derechos de los menores de edad se ejercen por sus representantes legales.

12. Deberes de MAYORPLUS

En su calidad de Responsable, MAYORPLUS cumple los deberes previstos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y exige a sus Encargados el cumplimiento de los deberes del artículo 18 de la misma ley. Entre otros, MAYORPLUS se obliga a garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; conservar prueba de las autorizaciones; informar al Titular la finalidad de la recolección; conservar la información en condiciones de seguridad; actualizar y rectificar la información; tramitar las consultas y reclamos en los términos legales; mantener un manual interno de políticas y procedimientos; informar a la SIC las violaciones a los códigos de seguridad que generen riesgos en la administración de la información de los Titulares; y cumplir las instrucciones y requerimientos de la SIC.

13. Cookies y tecnologías similares

El Sitio utiliza cookies propias y de terceros:

- **Estrictamente necesarias:** permiten la navegación, la seguridad y el funcionamiento de formularios. No requieren autorización.
- **Analíticas:** permiten conocer cómo se usa el Sitio para mejorarlo.

- **Publicitarias o de seguimiento:** permiten mostrar publicidad relacionada con los intereses del visitante en otros sitios o redes sociales.

Las cookies analíticas y publicitarias solo se activan cuando el visitante las acepta mediante el aviso de cookies del Sitio. El visitante puede cambiar su elección en cualquier momento desde el enlace "Configuración de cookies" o desde su navegador. Algunas de estas herramientas son operadas por terceros que pueden tratar la información fuera de Colombia, conforme a sus propias políticas.

I4. Seguridad de la información

MAYORPLUS adopta medidas técnicas, humanas, administrativas y contractuales razonables para proteger los datos personales, entre ellas: control de accesos por roles, uso de contraseñas y autenticación, cifrado en la transmisión de datos a través del Sitio, respaldo de la información, acuerdos de confidencialidad con empleados y contratistas, y capacitación periódica. Ante un incidente de seguridad que comprometa datos personales, MAYORPLUS adoptará medidas de contención, lo informará a la SIC conforme a sus instrucciones y, cuando corresponda, a los Titulares afectados.

I5. Vigencia de las bases de datos y conservación de la información

Los datos personales se conservarán mientras sean necesarios para las finalidades para las que fueron recolectados y durante los plazos exigidos por la ley. En particular:

CATEGORÍA DE DATOS	TÉRMINO DE CONSERVACIÓN
Clientes y viajeros (información contractual, contable y de facturación)	Durante la relación comercial y hasta diez (10) años después de la última operación, por tratarse de papeles del comerciante (artículo 28 de la Ley 962 de 2005).
Datos sensibles de salud de viajeros	Hasta la finalización del viaje y el término necesario para atender reclamaciones derivadas de este, que no excederá de doce (12) meses; luego se suprimen o anonimizan.
Permisos y autorizaciones de menores	Durante el término de conservación del archivo del plan turístico previsto en el artículo 2.2.4.3.2.1, numeral 4, del Decreto 1074 de 2015, y hasta cinco (5) años.
Datos para fines comerciales y publicitarios	Hasta que el Titular revoque la autorización o solicite la supresión.
Aspirantes no seleccionados	doce (12) meses desde el cierre del proceso, salvo autorización para procesos futuros.
Empleados y exempleados	Por el término que exijan las normas laborales, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo.
Proveedores	Durante la relación contractual y hasta diez (10) años después de su terminación.
Datos de navegación y cookies	Según la configuración informada en el aviso de cookies.

Vencidos estos términos, los datos serán suprimidos de forma segura o anonimizados, salvo que exista un deber legal o contractual de conservarlos.

I6. Procedimiento para consultas y reclamos

Los Titulares pueden presentar sus solicitudes por escrito a través del correo info@mayorplus.com o en la dirección Carrera 43A No. 34-95, Local 273, Medellín. La solicitud debe contener: identificación del Titular (y de su representante, si aplica, con el documento que lo acredite); descripción de los hechos o de la solicitud; dirección física o electrónica para recibir la respuesta; y los documentos que se quieran hacer valer.

16.1. Consultas

Las consultas sobre la información personal del Titular que repose en las bases de datos de MAYORPLUS serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlas dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, que en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término (artículo 14 de la Ley 1581 de 2012).

16.2. Reclamos

El Titular que considere que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes legales, podrá presentar un reclamo, que se tramitará así (artículo 15 de la Ley 1581 de 2012):

- Si el reclamo resulta incompleto, MAYORPLUS requerirá al interesado dentro de los **cinco (5) días** siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Si transcurridos **dos (2) meses** desde la fecha del requerimiento el solicitante no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si MAYORPLUS no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de **dos (2) días hábiles** e informará de la situación al interesado.
- 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**, la cual se mantendrá 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 atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, que no podrá superar los **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

16.3. Requisito de procedibilidad

El Titular o su causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante MAYORPLUS (artículo 16 de la Ley 1581 de 2012).

17. Modificaciones de la Política

Cualquier cambio sustancial en esta Política, en particular sobre la identificación del Responsable o las finalidades del Tratamiento que puedan afectar el contenido de la autorización, será comunicado a los Titulares antes de su implementación, a través del Sitio o de los medios de contacto registrados. Si el cambio se refiere a las finalidades, MAYORPLUS obtendrá una nueva autorización.

18. Vigencia

La presente Política rige a partir del 22 de septiembre de 2026 y sustituye la versión del 7 de noviembre de 2024. Las bases de datos estarán vigentes mientras MAYORPLUS desarrolle su objeto social, sin perjuicio de los términos de conservación del numeral 15.

Versión 2026, Última actualización: 22 de septiembre de 2026