



**Nueva Lengua**  
Español y Turismo  
NIT:900.231.351-6

## **POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

**I. GENERALIDADES.** NUEVA LENGUA S.A.S identificada con Nit 900231351-6 es una agencia de viajes y turismo receptivo de reconocida trayectoria como operadora profesional de turismo idiomático, cultural y natural fundada en 2003, con oficinas localizadas en importantes ciudades del país, como Bogotá D.C., Cartagena de Indias y Medellín. En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario número 1377 de 2013, los cuales regulan la protección de datos personales y establecen las garantías legales que deben cumplir todas las personas en Colombia para el debido tratamiento de dicha información, desarrolla la siguiente política dentro de la compañía.

**II. DEFINICIONES.** Las siguientes son las definiciones que permitirán conocer el desarrollo de cada uno de los temas planteados en el presente documento:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretenden dar a los datos personales.
- **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:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato Sensible:** Son aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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 y la vida sexual.
- **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.
- **Habeas Data:** Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objetos de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección,

almacenamiento, uso, circulación o supresión. • Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado o 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.

**III. NORMAS Y PRINCIPIOS RECTORES:** El tratamiento de los datos personales en NUEVA LENGUA S.A.S se rigen por la ley 1581 de 2012, Dec. 1377 DE 2013, Dec. 886 de 2014, Art. 15 C.N. y los siguientes principios: • Principio de Legalidad: El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella 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, la cual debe ser informada al titular. • 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 o del Encargado 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 presente 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 1285 de 2012. • 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 públicas 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 solo 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.

**IV. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN:** El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos: • Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a NUEVA LENGUA S.A.S en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquello cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado. • Solicitar prueba de la autorización otorgada a NUEVA LENGUA S.A.S salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012. • Ser informado por NUEVA LENGUA S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales. • Presentar ante la superintendencia de industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que modifiquen, adicione y

complementen. • Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías legales y constitucionales.

#### **V. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Los responsables del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes: • Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho del habeas data. • Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asistan 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. • Otros deberes de los responsables del tratamiento según la ley 1581 de 2012. Los encargados del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes. • Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en términos de la ley 1581 de 2012. • Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados. • Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que puedan tener acceso a ella. • Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio. • Otros deberes de los encargados del tratamiento según la ley 1581 de 2012.

**VI. POLITICA GENERAL.** NUEVA LENGUA S.A.S en su interés por hacer pública su política en materia de protección de datos personales y actualizarlas de conformidad con las exigencias de la ley Estatutaria 1581 de 2012, contempladas en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, así como regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos personales recolectados, implementa la siguiente POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, con el objetivo principal de asegurar la confidencialidad, integridad, libertad, veracidad, y transparencia de los datos personales de sus clientes, proveedores, trabajadores internos y externos así como demás colaboradores.

Aceptación de la política de Privacidad. La aceptación expresa de esta política de privacidad, del tratamiento de la información y de los datos personales, establecida por NUEVA LENGUA S.A.S y en los términos aquí expuestos ocurre cuando el cliente, proveedor, empleado y terceros de manera libre y voluntaria proporciona sus datos personales a los asesores comerciales, al área administrativa o financiera en: Formularios físicos o electrónicos, en la página web [www.nuevalengua.com](http://www.nuevalengua.com) en la sección contáctenos o por medio de nuestras líneas telefónicas 8138674 - 7532451 en Bogotá, 6601736 - 6700319 en Cartagena, 3660359 o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos. La autorización será solicitada de manera previa al tratamiento de los datos personales. En el caso de las bases de datos obtenidas antes de la entrada en vigencia de la ley 1581 de 2012, se dará aplicación a lo establecido en el Art. 10 del Dec. 1377 de 2013. Al aceptar esta política de tratamiento de datos, cada uno de nuestros clientes o usuarios y empleados en su calidad de titulares de la información y de los datos personales recolectados; autorizan previa, libre y expresamente a que NUEVA LENGUA S.A.S realice el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, procesamiento y supresión de los mismos. Por ello, en su condición de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, ha dispuesto de los

mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

DATOS PARA BASE DE DATOS GENERAL PARA CLIENTES Y PROVEEDORES • Nombre o razón social • Tipo de Doc. (C.C., T.I., pasaporte, C.E., Nit, Rut • No. Documento • Edad • Genero • Domicilio (Colombia – extranjero) • Dirección • Ciudad • Departamento • Correo electrónico • Sitio web • Teléfono móvil • Teléfono fijo • Fax • Forma de obtención de datos(acceso público, por un tercero, recolectado del titular • Tiene datos de acceso a sistema de información( claves, usuario)

PARA TRANSPORTES • Nombre o razón social • Tipo de Doc. (C.C., T.I., pasaporte, C.E., Nit/Rut) • No. Documento • Edad • Genero • Domicilio (Colombia – extranjero) • Dirección • Ciudad • Departamento • Correo electrónico • Sitio web • Teléfono móvil • Teléfono fijo • Fax • Forma de obtención de datos(acceso público, por un tercero, recolectado del titular • Tiene datos de acceso a sistema de información( claves, usuario)

PARA EMPLEADOS - NOMINA • Nombre y apellido • Tipo de Doc. (C.C., T.I., pasaporte, C.E., Nit/ Rut) • No. Documento • Edad • Genero • Domicilio (Colombia – extranjero) • Dirección • Ciudad • Departamento • Correo electrónico • Teléfono móvil • Teléfono fijo • Fax

Por disposición legal, NUEVA LENGUA S.A.S se abstiene de recolectar información de cualquier tipo proveniente de menores de edad, o datos sensibles de sus asociados de negocio, tal y como lo dispone la Ley 1581 de 2013.

Tratamiento y Finalidades de los datos: En desarrollo de su objeto social, de los contratos de trabajo suscritos con sus trabajadores, del mantenimiento de vínculos comerciales y del cumplimiento de órdenes de autoridades judiciales y/o administrativas, NUEVA LENGUA S.A.S, podrá dar tratamiento a los datos personales de los usuarios, de acuerdo con la necesidad del servicio que vaya a prestar, dentro de los cuales están: a. Agencia de Viajes,

b. Transporte turístico o corporativo,

c. Para proveer servicios y productos requeridos.

d. Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contratado o adquirido por el Titular.

e. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular.

f. Informar sobre cambios en productos o servicios: relacionados con su itinerario de viaje, confirmación de los servicios contratados, modificaciones, cancelaciones, saldos e invitaciones para evaluar u opinar sobre los servicios contratados y el servicio recibido de parte de NUEVA LENGUA S.A.S., sus empleados o representantes.

g. Desarrollar actividades de mercadeo o promocionales.

h. Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, - vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar,

informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.

i. Compartir, incluyendo la transferencia y transmisión de datos personales a terceros para fines relacionados con la operación de NUEVA LENGUA S.A.S

j. Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel.

k. Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales

l. Procesar, completar, actualizar, modificar, cancelar o imprimir los servicios que haya contratado a través de NUEVA LENGUA S.A.S por cualquier medio: electrónico, telefónico o de forma presencial.

m. Para envío de notificaciones vía correo electrónico que informan sobre cambios o eventos llamadas telefónicas para verificar las operaciones o transacciones hechas vía internet, telefónica o presencial si NUEVA LENGUA S.A.S o sus representantes lo consideran necesario.

n. Llamadas telefónicas para solicitar documentos que establezcan la identidad del cliente o el titular de la tarjeta de crédito si NUEVA LENGUA S.A.S lo considera necesario.

o. Para mantener y actualizar constantemente bases de datos que generan estadísticas que permiten mejorar los servicios que reciben nuestros clientes.

p. NUEVA LENGUA S.A.S., garantiza que los datos de tarjetas de crédito, débito y viajero frecuente, recibidos mediante soporte escrito y/o verbal por parte del tarjetahabiente, serán destruidos una vez utilizados para los fines del proceso. Para el caso de los datos de tarjetas de crédito corporativas, serán administrados solo por la persona autorizada por el cliente para el tratamiento de los mismos; quien se responsabiliza de su protección, reserva y guarda de la información.

q. Todos los datos personales que nos envía o proporciona, siempre serán manejados a través del sitio [www.nuevalengua.com](http://www.nuevalengua.com), por nuestros agentes de reservaciones, vía telefónica o por correo electrónico, cuando lo solicite alguno de los asesores de NUEVA LENGUA S.A.S. La información que solicitemos será la estrictamente necesaria para completar sus compras y su recolección implica previa autorización por parte del titular.

r. Si nos suministra información personal sobre una persona distinta a usted, como su cónyuge, hijos, invitados para eventos, etc, entendemos que usted cuenta con la autorización de dicha persona para suministrarnos sus datos.

DEPARTAMENTO AGENCIA DE VIAJES: Nuestros asesores conservan la información referente a planes de viajes de los clientes bajo reserva, igual que los datos que exigen las aerolíneas para complementar las reservas tales como teléfono, celulares, lugar de alojamiento en el sitio de destino etc. El asesor encargado de recibir la información relacionada con el día, hora, aerolínea con que va a viajar un cliente no está autorizado a entregársela a personas ajenas al pasajero porque pone en riesgo su privacidad y seguridad. Para realizar el descargo con Tarjeta de crédito se diligencia el mismo formato, debe estar firmado por el tarjetahabiente; una vez se realice el descargo el asesor eliminará esta información de su correo y la persona autorizada del área contable perforará el documento físico donde se encuentra el número de la tarjeta de crédito dejando únicamente sus

datos públicos, garantizando su destrucción. El encargado del departamento de documentación de NUEVA LENGUA S.A.S, entrega al usuario, junto con los requisitos para la solicitud de visa o de pasaporte el documento donde se especifica la responsabilidad de NUEVA LENGUA S.A.S.

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE Para efectos de la prestación de servicios de transporte, los datos personales que los usuarios suministren o hayan suministrado mediante solicitud de cotización, llamadas a la empresa o registro de proveedores serán conservados confidencialmente por los encargados del tratamiento y en ningún caso serán utilizados para otras finalidades distintas a aquellas para las que han sido solicitados. Como parte del tratamiento de los datos personales suministrados a NUEVA LENGUA S.A.S., se tiene como finalidad contactar al cliente vía electrónica, correo o fax para dar respuesta a sus peticiones y remitirles información sobre los servicios que ofrece NUEVA LENGUA S.A.S y que pueden ser de su interés. El personal de transporte estará protegido por la cláusula que se implementará en la firma de correo electrónico o en los términos y condiciones donde se adopte la medida de protección de datos. Así mismo cualquier descargo de tarjeta de crédito se realiza con el mismo formato y el mismo procedimiento.

EN GENERAL PARA PROVEEDORES NUEVA LENGUA S.A.S solo solicitará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar. Los datos personales de empleados de los proveedores recolectados por NUEVA LENGUA S.A.S tendrá como única finalidad verificar la idoneidad moral y competencia de los empleados, por tanto; una vez verificado este requisito, NUEVA LENGUA S.A.S podrá devolver tal información al proveedor, salvo cuando fuere necesario preservar estos datos.

EN GENERAL PARA EMPLEADOS NUEVA LENGUA S.A.S. suscribe con sus empleados documento de autorización mediante el cual le explica la finalidad y el alcance de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, en relación al tratamiento de los datos personales que se obtengan por parte del empleado como Titular de la Información a través de los vínculos contractuales celebrados entre empleador y trabajador; indicando la finalidad y el uso que se le dará.

**VII. CALIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL MANEJO DE LOS DATOS PERSONALES.** NUEVA LENGUA S.A.S., conforme al principio de Veracidad o Calidad, se compromete al tratamiento veraz, completo y comprobable de toda la información que le sea proporcionada, prohibiendo el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan error. De igual forma, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento, evitando así su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**VIII. TRANSFERENCIAS DE DATOS.** NUEVA LENGUA S.A.S., informa a sus clientes, que algunos de los datos personales que proporciona al momento de reservar son compartidos con sus proveedores o empresas afiliadas para procesar y completar los servicios que contrata. Nunca transferirá datos personales a personas o empresas ajenas a NUEVA LENGUA S.A.S. Los datos que se comparten dependen del servicio que reserva:

a. Hotel, traslados, tours, bus (cuando se hace necesario): el único dato personal que se transfiere al proveedor es nombre y apellidos

b. Vuelos que no tengan escala o destino final en Estados Unidos: se transfiere a la aerolínea nombre y apellidos. Para vuelos con escala o destino final en Estados Unidos, se transfiere a la Administración de Transporte y Seguridad del Gobierno de Estados Unidos su nombre completo, fecha de nacimiento y sexo.

c. Para reservaciones de renta de autos, se transfiere su nombre, apellidos y domicilio.

d. NUEVA LENGUA S.A.S., se reserva el derecho de revelar información personal proporcionada vía telefónica o en línea en los siguientes casos: Ante peticiones de autoridades estatales o federales, nacionales o internacionales, donde sea necesaria o apropiada para investigar hechos ilícitos o fraudulentos. Para establecer o defender los derechos de NUEVA LENGUA S.A.S. ante fraudes, demandas legales o en cumplimiento de ley. Si NUEVA LENGUA S.A.S., juzga necesario investigar o actuar ante reportes de fraudes o ilícitos en este sitio.

**IX. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES** De acuerdo con el Art. 26 de la ley 1581 de 2012, está prohibido la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Entendiéndose que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumple con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, estos en ningún caso podrán ser inferiores a los exigidos por la ley 1581 de 2012.

NUEVA LENGUA S.A.S. queda exento de esta prohibición cuando se trate de:

a. Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;

b. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;

c. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;

d. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;

e. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;

f. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

## **X. PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

a. Derecho de acceso.- El titular podrá acceder en cualquier tiempo a su información personal que es objeto de Tratamiento por parte de NUEVA LENGUA S.A.S., así como las condiciones y generalidades en que se está efectuado. Por tanto, éste podrá: i) conocer la efectiva existencia del Tratamiento a que son sometidos sus datos personales, ii) tener acceso a los datos personales en posesión del responsable, o conocer la finalidad que justifica el Tratamiento. El titular tendrá acceso a los datos personales objeto de Tratamiento por parte de NUEVA LENGUA S.A.S. de manera

gratuita, previa acreditación de su identidad, por lo menos una vez al mes de conformidad con lo establecido en el Art. 21 del Decreto 1377 de 2013.

b. La Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, será la señora Dora Rueda, en el correo electrónico [dora@nuevalengua.com](mailto:dora@nuevalengua.com) y/o en la dirección: Calle 69 No. 11A-09, en la ciudad de Bogotá D.C.

c. Consultas. - El titular o sus causahabientes, podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de NUEVA LENGUA S.A.S. previa solicitud del mismo, la cual será atendida en un plazo máximo de diez (10) hábiles contados a partir de la fecha de recibo. En el evento de no ser posible atender la solicitud en dicho término, se informará al interesado dentro del mismo término, expresando los motivos que dan lugar a la imposibilidad, al igual que la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

d. 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 o este Manual, podrán presentar un reclamo ante NUEVA LENGUA S.A.S. el cual será tramitado bajo las siguientes reglas: - El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a NUEVA LENGUA S.A.S., 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, se 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.

- En caso de que quien reciba el reclamo no sea 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. 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 los motivos de la demora y 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.

e. Procedimiento presentación de reclamos. - El titular o su representante podrá solicitar a NUEVA LENGUA S.A.S., la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Cuando la solicitud sea formulado por persona distinta del titular y no se acredita que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización o supresión tendrá que ser presentada a través de los medios habilitados por NUEVA LENGUA S.A.S. y contener como mínimo lo siguiente:



1. Nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir respuesta. 2. Documentos que acreditan la identidad o la personalidad de su representante. 3. Descripción clara y precisa de los datos personales que dan lugar al reclamo.

f. Rectificación y actualización.- Cuando los reclamos tengan por objeto la rectificación o actualización, el titular deberá indicar las correcciones a realizar y adoptar la documentación que avale su petición.

g. Supresión.- La supresión de datos personales se realiza mediante la eliminación total o parcial de la información personal según lo solicitado por el titular, no obstante lo cual NUEVA LENGUA S.A.S. podrá negarse a la misma cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

h. Revocatoria de la autorización.- Los titulares de los datos personales pueden revocar la autorización concedida en cualquier momento, exceptuando de lo anterior aquellos eventos en los cuales lo impida una disposición legal o contractual. En todo caso, el titular deberá indicar en su solicitud si se trata de una revocatoria total o parcial, esto último cuando sólo quiera eliminarse alguna de las finalidades para la cual se autorizó el tratamiento, escenario en el que el titular deberá indicar la finalidad que desea eliminar.

**XI. DISPOSICIONES FINALES** Cambios y actualizaciones a esta política.- NUEVA LENGUA S.A.S., protegerá los datos personales, confiados, tramitará las solicitudes de los titulares, y garantizará el ejercicio de los derechos de los mismos, conforme a la ley y no hará cambios a su política de privacidad que vayan en detrimento de los derechos de clientes que han proporcionado información personal sin su consentimiento claro y expreso. Se reserva el derecho de modificar o cambiar esta política si es necesario o debido a cambios normativos. Los cambios entran en vigor en el momento que son publicados.

**Vigencia.- El presente manual rige a partir del primero (01) de octubre de 2016**