

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AEROLÍNEA DE ANTIOQUIA S.A.

Este documento contiene la política de tratamiento de información y datos personales de Aerolínea de Antioquia S.A. Nit. 800.019.344-4 quien en adelante se denominará ADA domiciliada en la Calle 6 No. 65E-49 Hangar 7 Aeropuerto Olaya Herrera, Medellín. En ella encontrará las definiciones, finalidad de la información recolectada y tratada por la Compañía, así como los derechos de los titulares y procedimientos que deben agotarse para el ejercicio de dichos derechos.

Definiciones:

1. Datos privados: los que por su naturaleza reservada o íntima sólo son importantes para el titular.
2. Datos Semiprivados: Aquellos que no son íntimos o reservados y cuyo conocimiento o divulgación le interesa a su titular y a sectores determinados de la sociedad, como los datos crediticios o financieros.
3. Datos públicos: Son los datos que no son semiprivados, privados o sensibles. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y los contenidos en el registro civil. 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.
4. Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
5. 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.
6. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia

cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

7. Pertinencia: ADA sólo solicitará datos personales para el desarrollo de su objeto social, relacionados con las actividades de transporte aéreo de pasajeros y/o carga, servicios de personas recomendadas, entregas puerta a puerta, entregas de equipaje, resarcimientos, envío de información o tiquetería a domicilio, procesos de cobro, facturación y pago, cotizaciones, reclamos, garantías, atención personalizada y para la ejecución de actividades de seguridad aérea y aeroportuaria.
8. Titular: Persona natural dueña de los datos personales suministrados a los responsables del tratamiento de los datos.
9. Responsable del Tratamiento de Datos: Para efectos del contenido de este documento, el responsable del tratamiento de datos personales es Aerolínea de Antioquia S.A. quien decide sobre las bases de datos y el tratamiento de los datos personales que ellas contengan.
10. Encargado del tratamiento de datos: persona natural o jurídica que por cuenta del responsable realiza el tratamiento de datos. ADA podrá realizar el tratamiento de datos personales a través de intermediarios, terceros, o encargados.

ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El pasajero, proveedor, cliente o usuario en general al aceptar esta política de tratamiento de datos personales en calidad de titular de datos o información autoriza a ADA de manera expresa, previa e informada para realizar el tratamiento, recolección, uso, cesión, almacenamiento, procesamiento, grabación, transmisión o transferencia de los mismos, destinados a la prestación de los servicios propios del responsable de los datos.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS O INFORMACIÓN

Los titulares de datos personales o información tienen los siguientes derechos:

1. A conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho aplica para datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. A solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento exceptuando los casos en que no se requiere autorización para el tratamiento.
3. A ser informado del uso o finalidad que le ha dado a sus datos personales.
4. A presentar quejas o reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley.
5. A revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales cuando considere que ADA no respetó los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. A acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. ADA deberá conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales suministrados por los Titulares a ADA será usados exclusivamente para fines propios del desarrollo de su objeto social y de una prestación efectiva de los servicios o productos contratados, adquiridos o cotizados relacionados con el transporte de pasajeros y carga, ya sea directamente o a través de terceros, para fines publicitarios, de promoción o comercialización de nuestros servicios, para estudios o investigaciones de mercados, para aplicación de políticas de viajero frecuente, para informes o contestaciones a la autoridades administrativas, judiciales o de control, y para la cotización, adquisición, pago, reclamos, solicitudes, garantías y devoluciones relacionadas con sus proveedores.

Los datos o información personal podrán ser utilizados entre otros para los siguientes procesos: Reservas, cancelaciones, modificaciones, reconfirmaciones, cotizaciones, aviso de cambios de itinerarios, atención de quejas, comentarios y sugerencias, reembolsos, programas de fidelización, verificación de tarjetas de crédito, identificación de fraudes, prevención de lavado de activos, comercio, promoción y gestión electrónica, para compartir datos con terceros cuyos servicios sean similares y con fines relacionados con la comercialización, publicidad y promoción de nuestros productos. Igualmente para suministrar datos a las Autoridades judiciales, de control, administrativas o gubernamentales y para la defensa y protección de los derechos de ADA. Para permitir el acceso a terceros con quienes se contraten los servicios de almacenamiento y procesamiento de la información, software, y demás servicios electrónicos.

DATOS SENSIBLES

Los titulares de datos o información tienen la facultad de no entregar y/o autorizar el tratamiento de sus datos sensibles. ADA no solicitará datos relacionados con el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, orientación política o relacionados con tendencias sexuales. En caso de ser absolutamente necesaria la solicitud de datos sensibles para la prestación efectiva del servicio, se deberá informar al Titular el carácter facultativo de la entrega de dichos datos y el uso que se le dará a los mismos. En algunos casos la omisión o retraso en la entrega de datos sensibles podrá afectar la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.10.1.13 parte tercera de los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

CASOS EN LOS CUALES NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

1. Cuando con ella se responda a requerimientos de autoridades judiciales, administrativas o de control que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales.
2. Cuando se trate de datos de naturaleza pública o los relacionados con el registro civil de las personas.
3. En los casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Cuando la información se requiera para fines históricos, estadísticos y científicos.

GARANTÍA DE SEGURIDAD

ADA garantiza que el tratamiento de los datos personales recolectados será realizado de manera segura, responsable, íntegra y veraz con fines lícitos y respetuosos de la Constitución y Ley colombiana. Igualmente garantiza que el tratamiento de todos los terceros involucrados en los procesos de almacenamiento, grabación, procesamiento, recolección, uso, transmisión o transferencia se acogerán a la presente política y los contratos deberán contener acuerdos de confidencialidad que garanticen la seguridad y privacidad de la información. En el manejo de esta información pueden estar involucrados terceros proveedores, intermediarios, gestores turísticos, entidades financieras, plataformas de pago, agencias y agentes de viajes nacionales o extranjeros. Los pasajeros, clientes, proveedores y usuarios en general deciden aceptar el uso y tratamiento de sus datos personales conforme los términos de esta Política en los siguientes casos:

- a. Cuando entrega o facilita datos personales a través de nuestros puntos de venta, oficinas, call center, aeropuertos, correos electrónicos o redes sociales.
- b. Cuando navega o adquiere un servicio a través de nuestra página web www.ada-aero.com
- c. Cuando envía un correo electrónico a cualquiera de nuestros empleados.
- d. Cuando envía, solicita o recibe una cotización.
- e. Cuando suscribe un contrato de prestación de servicios.
- f. Cuando realiza un requerimiento, interpone una queja, solicita información o cuando establece alguna interacción de orden comercial, técnico, legal, social, financiero o administrativo con ADA, y/o sus empleados.

Está absolutamente prohibido a cualquier empleado, directivo, contratista, proveedor o intermediario dar a los datos personales un uso diferente al cual le fue informado al titular. Igualmente está prohibido sustraer, entregar o confirmar a personas diferentes al titular de los datos personales, o en el caso de los menores a los representantes legales o acudientes, la información personal que repose en cualquier base de datos de ADA.

VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La información suministrada por los pasajeros, usuarios, proveedores, o clientes podrá ser almacenada de manera indefinida cuando se considere necesario.

VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

ADA presume la veracidad de la información suministrada por los pasajeros, usuarios, tarjetahabientes, proveedores o clientes y no estará obligada a realizar verificaciones o autenticaciones de la misma. Por lo tanto no será responsable por los perjuicios o daños que la falta de veracidad de la misma ocasione a terceros o al titular de los datos. Será deber de estos entregar información oportuna, veraz y suficiente para la prestación eficaz de los servicios.

PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE CONSULTAS, SOLICITUDES O RECLAMOS

Los titulares de la información podrán consultar sus datos personales una vez al mes de forma gratuita. En caso de que el número de consultas sea igual o superior a dos en el mes, el titular deberá asumir los gastos de envío, reproducción y certificación de documentos.

ADA garantiza la seguridad y confidencialidad de los datos suministrados por el pasajero, proveedor, usuario o cliente conforme a su Política de Tratamiento de Datos Personales.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, será comunicado oportunamente a los Titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

Los titulares de datos personales podrán revocar la autorización para el tratamiento de datos personales en cualquier momento, con el simple envío de su solicitud al área de Servicio al Cliente y la acreditación de su identidad. El trámite tendrá una duración de quince (15) días calendario y será gratuito.

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley y en la presente política podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los datos personales de los niños y adolescentes menores de edad deberán ser suministrados por el representante legal del menor o quien esté facultado legalmente para hacerlo. ADA garantiza el tratamiento adecuado de los datos personales de los niños y adolescentes menores de edad, en pro del respeto de los derechos fundamentales de los menores y solicitará su opinión cuando sea necesario. Los derechos de los niños o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

CANALES DE ATENCIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El área de Servicio al Cliente está encargada de atender las inquietudes, reclamos, trámites de supresión, revocatoria, aclaraciones, actualizaciones, rectificaciones y demás solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales. Puede enviar sus solicitudes a la Calle 6 No.65E-49 Hangar 7 Aeropuerto Olaya Herrera en Medellín, comunicarse a la línea nacional 018000514232 o al correo electrónico: servicioalcliente@ada-aero.com.