

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

EMPRESA AÉREA DE SERVICIOS Y FACILITACIÓN LOGÍSTICA INTEGRAL S.A. CLIC AIR S.A. (en adelante “CLIC AIR”), domiciliada en Bogotá D.C. en Avenida el Dorado, Entrada 1, interior 27, cuyo teléfono es + (57) (1) 7569090 y su correo electrónico comercial es contacto@clicair.co pone en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales que sean tratados por CLIC AIR esta Política de Tratamiento de la Información en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 2300 de 2023 y las demás normas que la modifiquen, desarrollen y/o sustituyan.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas y procedimientos contenidos en este documento serán aplicables en todo momento y durante la realización de todas las actividades que involucren la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación, la transferencia y/o transmisión de datos personales registrados en cualquier base de datos personales que los haga susceptibles de tratamiento por parte de CLIC AIR.

El presente documento es de obligatorio y estricto cumplimiento para CLIC AIR en calidad de Responsable del tratamiento de datos personales, pudiendo ésta ser consultada por medio físico o electrónico por cualquiera de los Titulares.

Tanto el Responsable como los Encargados (cuando sea aplicable) deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto de los mismos.

2. DEFINICIONES

De conformidad con la normatividad vigente y con el propósito de facilitar el entendimiento de presente documento, se aplicarán las siguientes definiciones:

2.1. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

2.2. Aviso de Privacidad: Comunicación verbal, escrita, electrónica o en cualquier otro formato, generada por el Responsable y que se pone a disposición del Titular para informarle acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de la Información que le serán aplicables al tratamiento de sus datos personales; la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a sus datos personales.

2.3. Base de Datos: Conjunto de datos personales que es objeto de tratamiento por parte del Responsable.

2.4. Dato Personal: Cualquier información vinculada a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

2.5. Datos Públicos: Datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión y oficio y a 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.

2.6. Datos Sensibles: Toda información que pueda afectar la intimidad del Titular o cuyo uso pueda 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, la vida sexual y los datos biométricos.

2.7. Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable de Tratamiento.

2.8. 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 datos, en el presente caso, CLIC AIR.

2.9. Titular: Persona natural cuyos datos personales se encuentran incluidos en la(s) Base(s) de Datos del Responsable y que sean objeto de tratamiento.

2.10. 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.

2.11. 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.

2.12. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3. PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Las políticas del tratamiento de información y datos personales y el tratamiento que realizará CLIC AIR sobre los mismos se basan, entre otros, en los siguientes principios:

3.1. Principio de Legalidad: El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifiquen, desarrollen y/o sustituyan).

3.2. Principio de Finalidad: Los datos personales recolectados serán utilizados para una finalidad concreta y legítima de conformidad con la Constitución y la Ley. El Titular será informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad del Tratamiento a la que serán sometidos sus datos personales.

3.3. Principio de Libertad: El Tratamiento de la información solo se llevará a cabo con la presencia del consentimiento, previo y expreso e informado del Titular. Ningún dato personal puede ser obtenido o revelarse sin previa autorización de su Titular.

3.4. Principio de Seguridad: Toda información y datos personales se protegerá mediante el uso de 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 fraudulenta.

3.5. Principio de Confidencialidad: Las personas que hagan parte del proceso de manejo de información y datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguno de los Titulares.

3.6. Principio de Veracidad: La información y datos personales tratados deben ser veraces, exactos, actualizados y comprobables.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con la Ley 1581 de 2012 los Titulares de la Información que sean objeto del tratamiento por parte de CLIC AIR tienen los siguientes derechos:

4.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales en la(s) base(s) de datos de CLIC AIR. Este derecho se podrá ejercer en cualquier momento, entre otros frente

a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado

4.2. Solicitar la prueba de la autorización que fue otorgada a CLIC AIR para darle tratamiento a sus datos personales.

4.3. Ser informado por CLIC AIR, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales en caso de que así lo requiera expresamente.

4.4. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos cuando el tratamiento que CLIC AIR le haya dado a los mismos no respete los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, previa comprobación de dichos actos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

4.5. Acceder en forma gratuita a sus datos personales en las bases de datos de CLIC AIR.

4.6. Ser informado de cambios sustanciales que se efectúen en la presente Política de Tratamiento de Información, como los son: cambios en la identificación del Responsable de la Información y en la finalidad del Tratamiento de los datos personales de los clientes, proveedores y trabajadores de CLIC AIR.

4.7. Recibir una nueva solicitud de autorización para el Tratamiento de la Información cuando los cambios que CLIC AIR realice a la presente política modifiquen la finalidad del Tratamiento de la Información.

4.8. Atención de peticiones al Oficial de Privacidad (actualizaciones, rectificaciones, supresión de la Información y revocación de la autorización), consultas y reclamos en relación con el Tratamiento de la Información.

5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

El tratamiento deberá integrarse con la presente política y uso de los datos personales por cada uno de los productos y/o servicios ofrecidos por parte de CLIC AIR, no obstante, en término generales, los datos se utilizarán con las siguientes finalidades:

5.1. Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos y servicios. En tal virtud, tratar los datos personales suministrados a CLIC AIR, entre otras actividades, para enviar correos electrónicos registrados por el viajero, cliente o usuario, con el pasabordo así como cualquier información comercial, operativa y/o de mercadeo relacionada con el producto o servicio adquirido.

- 5.2. Verificar, hacer seguimiento y evaluar la calidad de nuestros productos y servicios mediante encuestas de satisfacción.
- 5.3. Realizar actividades de, facturación, cobranza, recaudo, mejoras en el servicio, consultas, verificaciones, controles internos, así como cualquier otra actividad relacionada con nuestros servicios y productos.
- 5.4. Compartir los datos personales tratados con operadores turísticos incluyendo agencias de viajes, compañías de alquiler de vehículos, hoteles, aseguradoras, entre otros.
- 5.5. Contratar con terceros el almacenamiento y/o procesamiento de la información y datos personales para la correcta ejecución de los contratos celebrados con CLIC AIR.
- 5.6. Suministrar la información y los datos personales a las autoridades de control y vigilancia, administrativas, de policía y judiciales, nacionales e internacionales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario.
- 5.7. Para el cumplimiento de las obligaciones contractuales (civiles, comerciales y/o laborales) y de nuestro objeto social, a través de cualquier medio en forma directa.
- 5.8. Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los productos y servicios contratados con CLIC AIR.
- 5.9. Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades.
- 5.10. Facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios contratados.
- 5.11. Realizar seguimiento, control de vinculación, contratación y desempeño de nuestros empleados.
- 5.12. Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección, vinculación y evaluación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales.
- 5.13. Respecto de los empleados, desarrollar las actividades propias de la gestión de recursos humanos, tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general

de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras.

5.14. Respecto de los empleados, realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable.

5.15. Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros.

5.16. Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo de este.

5.17. Realizar tareas básicas de gestión administrativa.

5.18. Cumplir a cabalidad con las obligaciones que la ley le impone a CLIC AIR.

5.19. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las autoridades cuando esto sea aplicable.

5.20. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.

5.21. Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de CLIC AIR.

Si prefiere no recibir comunicaciones a través de alguno o todos estos canales, puede comunicarlo en cualquier momento a habeasdata@clicair.co y solicitar dejar de recibir dichas comunicaciones.

6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

En el Tratamiento de Datos Sensibles, en el evento en que se realice, CLIC AIR observará estrictamente las limitaciones y obligaciones legales al respecto.

Por lo tanto, en caso de realizar Tratamiento de Datos Sensibles, CLIC AIR se asegurará de:

6.1. Obtener consentimiento expreso del Titular.

6.2. Informar al Titular que por tratarse de Datos Sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

6.3. Informar al Titular de forma explícita y previa, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

7. RESPONSABLE PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y de las solicitudes de modificaciones que formulen los Titulares en ejercicio de los derechos aquí consagrados, los Titulares o quienes ejerzan su representación podrán contactar al área de Mercadeo de CLIC AIR, la cual ha sido designada como área encargada de ejercer las funciones de Oficial de Protección de Datos Personales. Los Titulares se podrán comunicar con la mencionada área de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., al teléfono (57) (1) 7569090, al correo electrónico contacto@clicaid.co o radicar su comunicación en la siguiente dirección: Avenida el Dorado, entrada 1, interior 27, Bogotá D.C.

8. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

8.1. Peticiones y Consultas

8.1.1. El Titular podrá consultar sus datos personales en cualquier momento. Para tal fin, podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer a través de los mecanismos arriba señalados.

8.1.2. El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

8.1.3. La consulta y/o petición debe contener como mínimo el nombre y dirección de contacto del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, así como una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular.

8.1.4. Si la solicitud resulta incompleta, 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 de la solicitud.

8.1.5. Las peticiones y/o consultas serán atendida por CLIC AIR en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, este hecho se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición y/o consulta, plazo que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.2. Reclamos

8.2.1. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de CLIC AIR debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes legales de CLIC AIR, podrán presentar un reclamo ante CLIC AIR o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

8.2.2. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, 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.

8.2.3. Si la solicitud resulta incompleta, 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 de la solicitud.

8.2.4. Una vez recibida la solicitud correspondiente de forma completa, se incluirá en la base de datos en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a la fecha de su recibo. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

8.2.5. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los quince (15) días hábiles, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante CLIC AIR, de acuerdo con el procedimiento anteriormente mencionado.

9. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

CLIC AIR tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados.

10. SUPRESIÓN DE DATOS

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a CLIC AIR la supresión de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la Ley.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Se haya superado el período necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos o bases de datos de CLIC AIR. En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, CLIC AIR debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

11. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los Titulares de los datos personales que quieran revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento podrán hacerlo con solicitud expresa y escrita.

Para el efecto será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento a CLIC AIR, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la revocatoria parcial deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

12. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será necesario contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta

política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales. Sin perjuicio de lo anterior, CLIC AIR podrá transmitir en forma internacional los datos personales sin autorización de los Titulares, cuando estos sean transmitidos a Encargados Internacionales previa suscripción del respectivo Contrato de Transmisión Internacional de Datos Personales.

Esta transferencia de los datos personales se realizará únicamente a terceros con quienes CLIC AIR tenga vínculo contractual, comercial y/o jurídico, con el fin de que éstos nos ayuden con algunas de las funciones relacionadas con recaudo salvaguarda de la información o tercerización de nuestros sistemas de servicio al cliente.

13. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MANEJO DE INFORMACIÓN

Cualquier cambio sustancial en la Política de Tratamiento de la Información, se comunicará de forma oportuna a los Titulares a través de los medios habituales de contacto y/o directamente a través de la página web de CLIC AIR; www.clicair.co Las comunicaciones se enviarán como mínimo, diez (10) antes de implementar la nueva política y/o actualización sustancial de la misma.

Por regla general y en virtud del principio de finalidad, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes, proveedores y trabajadores de CLIC AIR se entiende por el término de la relación comercial, laboral o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

Las autorizaciones sobre los datos personales de los Titulares podrán terminar por voluntad de estos en cualquier momento. Sin embargo, los datos personales deberán ser conservados por CLIC AIR cuando así lo exija cualquier obligación legal o contractual.

14. SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad, CLIC AIR ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y CLIC AIR no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del Titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

15. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Av. El Dorado No. 103-08.
Teléfono: 60 (1) 414811
Puerta 1 Hangar 27 | Bogotá D.C
email: clic@clicair.co



VIGILADO
SuperTransporte



La presente versión de la Política fue expedida y entró en vigor el 20 de junio de 2017 y se ha actualizado el día 11 febrero de 2025.

