

ESTA POLÍTICA ES EXCLUSIVA PARA COMPRAS REALIZADAS EN COLOMBIA

AVISO DE PRIVACIDAD

IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

En VRG Líneas Aéreas S.A. Sucursal Colombia (en adelante “GOL”) con domicilio en la Carrera 7, n° 71-21, Torre A, Piso 6, Of. 602 – 603, Bogotá, Colombia, los datos personales de nuestros visitantes al presente sitio web, son tratados de forma estrictamente privada y confidencial, en los términos de la normatividad vigente, por lo cual, la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión o transferencia de dichos datos personales, se hace mediante un uso adecuado, legítimo y lícito, salvaguardando permanentemente los principios de legalidad, libertad, finalidad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, de conformidad con lo dispuesto por la normativa aplicable y las disposiciones que los modifiquen o adicionen.

OBTENCIÓN DE DATOS PERSONALES Y FINALIDADES DE SU TRATAMIENTO.

En **GOL** estamos comprometidos con salvaguardar la privacidad de sus datos personales. Salvo en los campos donde se indique lo contrario, las respuestas a las preguntas sobre Datos Personales son voluntarias, sin que su falta implique la disminución de la calidad o cantidad de los servicios correspondientes, al menos que se indique otra cosa.

Los datos personales que usted proporcione a **GOL** serán incorporados en una base de datos de **GOL**, en cumplimiento de la normatividad vigente y las Políticas para el Tratamiento de Información de **GOL**, y serán objeto de tratamiento exclusivamente para las finalidades descritas a continuación:

- Recolección y análisis de información de visitantes al sitio web de **GOL**.
- Atención de dudas, sugerencias y recomendaciones respecto de los productos comercializados y/o servicios prestados por **GOL** y sus socios.

Sus datos personales **no** serán tratados con fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial.

Para prevenir el acceso no autorizado a sus datos personales y con el fin de asegurar que la información sea utilizada para los fines establecidos en este aviso de privacidad, **GOL** adoptará las medidas tecnológicas necesarias para garantizar la seguridad e integridad de los datos recolectados.

DERECHOS DE LOS TITULARES Y MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y/O EJERCICIO DE SUS DERECHOS.

Como titular de la información, usted podrá ejercer los derechos consagrados en la normatividad vigente, en especial los derechos previstos por la Ley 1581 de 2012, concretamente pero sin

limitarse a los descritos en el Artículo 8 (acceso, rectificación, actualización y supresión), y todas aquellas normas que la reglamenten, adicionen o complementen.

El Titular o sus causahabientes que consideren que sus datos personales contenida en un sistema de información, o en una base de datos de **GOL**, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad vigente, podrán presentar un reclamo o solicitud ante **GOL**, remitiéndola en una primera instancia a través del Canal de Atención (en adelante el “**Canal**”), que se encuentra disponible en las oficinas de **GOL** o en el sitio web de **GOL**, y lo envíe escaneado al Correo Electrónico Autorizado o lo envíe en físico a las oficinas de **GOL** en la siguiente dirección: Carrera 7, n° 71-21, Torre A, Piso 6, Of. 602 – 603, Bogotá, Colombia, a la atención del Coordinador Administrativo.

GOL atenderá y dará respuesta a los reclamos o solicitudes en los plazos y términos establecidos para el efecto por la legislación vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, y en el evento que no haya sido atendida su solicitud o reclamo por parte de **GOL**, podrá en todo caso acudir posteriormente en una segunda instancia, ante la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co). En dicho evento, para la presentación del reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio se tomará en consideración la naturaleza de la información, siendo procedente cuando dicha información: (i) no tenga el carácter de información pública o se trate de un dato público, y (ii) **GOL** esté en violación de los principios aplicables para la información pública o del dato público.

USO DE COOKIES, WEB BEACONS U OTRAS TECNOLOGÍAS

GOL le informa que, para recabar los datos personales que se detallan en el presente documento, no utilizará mecanismos en medios remotos o locales de comunicación electrónica, óptica u otra tecnología, que permitan recabar sus datos personales de manera automática y simultánea al tiempo que el visitante del sitio web hace contacto con los mismos.

MODIFICACIONES Y CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD

Este aviso de privacidad podrá ser modificado o actualizado de tiempo en tiempo por **GOL**. Dichas modificaciones le serán informadas mediante una publicación en nuestro portal de internet **GOL**, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la modificación o actualización realizada.

Fecha de última actualización: **25/10/2016**.

POLÍTICAS SOBRE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

I. Marco Normativo.

El marco legal y constitucional (en adelante el “**Marco Normativo**”) bajo el cual se rigen las políticas sobre tratamiento de información de **GOL** (en adelante las “**Políticas**”), es el siguiente:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 15.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010 y 1377 de 2013.
- Sentencias de la Corte Constitucional: C-1011 de 2008 y C-748 del 2011.
- Todas aquellas normas que modifiquen o adicionen las leyes y decretos aquí listados.

II. Definiciones.

Para los efectos del presente documento se tendrán como definiciones de los términos utilizados, aquellas definiciones incluidas en el Marco Normativo, en especial las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, de las cuales se incluyen las utilizadas expresamente en estas Políticas, de la siguiente forma:

(i) Ley 1266 de 2008 – Definiciones:

- a. **Dato Personal:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la Ley 1266 de 2008. Cuando en la Ley 1266 de 2008 se hace referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados. Para efectos de estas Políticas, los Datos Personales definidos en la Ley 1266 de 2008 se denominarán “**Dato Personal Crediticio**”, en el entendido que incorporan la Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, con el alcance dado por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-748 de 2011. En consecuencia, todo Dato Personal Crediticio será exclusivamente cualquier información financiera o comercial destinada a calcular el nivel de riesgo crediticio del Titular.
- b. **Dato Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley 1266 de 2008.
- c. **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- d. **Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países:** Para todos los efectos de la Ley 1266 de 2008, y de las Políticas, se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.

(ii) Ley 1581 de 2012 – Definiciones:

- a. **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Para efectos de estas Políticas, cuando se haga referencia al término “**Datos Personales**”, se entenderá exclusivamente realizada a los datos personales definidos en la Ley 1581 de 2012, con el alcance otorgada por esta.
- b. **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.
- c. **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.
- d. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales (Ley 1581 de 2012), tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. Para efectos de estas Políticas se entenderá que el Tratamiento abarca también la recolección, captura, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión de “**Información Protegida**”, según se define este término en la Sección III del presente documento.

(iii) **Decreto 1377 de 2013 – Definiciones:**

- a. **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 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, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- b. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable del Tratamiento y/o el Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en la República de 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 de la República de Colombia.
- c. **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 del Tratamiento por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Las anteriores definiciones establecidas por las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 serán aplicables y tendrán el alcance que en cada norma se les otorga; en consecuencia, para efectos de su interpretación y aplicación dentro las Políticas, es necesario tomar en consideración el sentido y ámbito específico de cada concepto dentro de la norma correspondiente. El Marco Normativo forma parte integral de las Políticas, y en especial, las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, junto con el Decreto 1377 de 2013.

Los demás términos definidos en el presente documento, tendrán el significado que aquí se les asigna.

III. Principios Orientadores de las Políticas.

VRG Líneas Aéreas S.A. Sucursal Colombia (en adelante “**GOL**”) y las sociedades afiliadas a GOL por vínculos de control en Colombia o en el extranjero (en adelante las “**Sociedades Vinculadas**”), en el Tratamiento de la información recolectada de sus clientes, usuarios, empleados, proveedores y subcontratistas, y de cualquier otro tercero (en adelante los “**Titulares**”), sea que se trate de Datos Personales y/o Datos Personales Crediticios (en adelante la “**Información Protegida**”), respeta los derechos de cada uno de estos sujetos, aplicando y garantizando los siguientes principios orientadores de las Políticas:

a) Principio de Legalidad: En el Tratamiento de la Información Protegida, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables, que rigen el Tratamiento de la misma y demás derechos fundamentales conexos, incluyendo las disposiciones contractuales pactadas por GOL con los Titulares, según corresponda.

b) Principio de Libertad: El Tratamiento de Datos Personales y Datos Personales Crediticios, sólo se llevará a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales y Datos Personales Crediticios, que no tengan el carácter de Datos Públicos, no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

c) Principio de Finalidad: El Tratamiento de la Información Protegida que no tengan el carácter de Datos Públicos, a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por GOL, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual será informada al respectivo Titular de la Información Protegida.

d) Principio de Veracidad o Calidad: La Información Protegida 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 GOL no será responsable frente al Titular cuando sean objeto de Tratamiento, datos o información parcial, incompleta o fraccionada o que induzca a error, entregada por el Titular sin que existiera la forma de ser verificada la veracidad o calidad de la misma por parte de GOL o la misma hubiere sido entregada o divulgada por el Titular declarando o garantizando, de cualquier forma, su veracidad o calidad.

e) Principio de Transparencia: En el Tratamiento de Información Protegida, se garantizará el derecho del Titular a obtener de GOL, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de Información Protegida que sea de su interés (legal, judicial o contractualmente justificado) o titularidad.

f) Principio de Acceso y Circulación Restringida: La Información Protegida no estará disponible en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a GOL, las Sociedades Vinculadas, los Titulares o terceros debidamente autorizados. Para estos propósitos la obligación de GOL, será de medio, según lo establece la normatividad vigente.

g) Principio de Seguridad: La Información Protegida bajo las Política sujeta a Tratamiento por GOL, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

h) Principio de Confidencialidad: Todas y cada una de las personas que en GOL administran, manejen, actualicen o tengan acceso a Información Protegida que no tenga el carácter de pública, y se encuentre en Sistemas de Información o bases o bancos de datos de terceros debidamente autorizados, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros todas o cualesquiera de las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones.

GOL y sus Sociedades Vinculadas para el Tratamiento de la Información Protegida podrán utilizar los siguientes sistemas de información y bases de datos de propiedad de GOL y/o de sus Sociedades Vinculadas (en adelante los “**Sistemas de Información**”).

i) Principio de Temporalidad de la Información: En el caso de los Datos Personales Crediticios, los mismos no serán suministrados a usuarios o terceros cuando dejen de servir para la finalidad del banco de datos correspondiente.

IV. Alcance de las Políticas.

Las presentes Políticas tendrán en Colombia el mismo ámbito de aplicación consagrado en las normas legales que forman parte del Marco Normativo, y se extenderán para regular y consagrar las políticas generales e integrales de Tratamiento de Información Protegida por parte de GOL.

En consecuencia, serán aplicables para todas las operaciones desarrolladas por GOL en Colombia, salvaguardando el eventual uso o Tratamiento que de la Información Protegida realicen, en cumplimiento de los requisitos legales, las Sociedades Vinculadas.

En el evento que cualquiera de las Sociedades Vinculadas tenga acceso o realice el Tratamiento legítimo y autorizado de Información Protegida de los Titulares, sin perjuicio de lo establecido en la Sección X, se garantizará lo establecido la Sección III y V según les sea aplicable. Frente a los Titulares, **GOL** será el único responsable de garantizar el cumplimiento de estas Políticas por parte de sus Sociedades Vinculadas.

V. Derechos de los Titulares para las compras en Colombia.

Los Titulares tendrán los derechos consagrados en el Marco Normativo y en los contratos celebrados con GOL, según les sean aplicables teniendo en consideración la Información Protegida objeto de Tratamiento por parte de GOL y/o de las Sociedades Vinculadas.

Los Titulares de los cuales se realice el Tratamiento de Datos Personales tendrán específicamente los derechos previstos por la Ley 1581 de 2012, concretamente pero sin limitarse a los descritos en el Artículo 8, y todas aquellas normas que la reglamenten, adicionen o complementen.

Los Titulares de los cuales se realice el Tratamiento de Datos Personales Crediticios tendrán específicamente los derechos previstos por la Ley 1266 de 2008, concretamente pero sin limitarse a los descritos en el Artículo 6, y todas aquellas normas que la reglamenten, adicionen o complementen.

Para efectos de interpretación de las leyes y decretos que se expidan en la materia, se tendrá como parámetro de interpretación legal y constitucional las sentencias de la Corte Constitucional de Colombia. Los derechos de los Titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con

el derecho a la información previsto en el Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia y con los demás derechos constitucionales aplicables.

Para toda aquella Información Protegida, que sea recolectada por GOL y/o las Sociedades Vinculadas, y que no tenga el carácter de: (i) Datos Personales de carácter privado o semiprivado; y (ii) Datos Personales Crediticios de carácter privado o semiprivado, los derechos de los Titulares serán únicamente aquellos establecidos y pactados de manera contractual con GOL. En todo caso frente a esta información, GOL garantizará la seguridad y confidencialidad de la misma cuando esté sujeta a ello y los principios orientadores de las Políticas que les sean aplicables.

Tratándose de información o datos de carácter público, GOL garantizará la veracidad y calidad de la información que ostenta esta calidad y que repose en los Sistemas de Información.

VI. Deber General de GOL en el Tratamiento de Información.

GOL de manera general, y de conformidad con el Marco Normativo, las normas legales que regulan sus relaciones jurídicas con los Titulares, y en especial, las obligaciones específicas que asume frente a los Titulares, tiene como deber general en el Tratamiento de Información Protegida el respetar y garantizar en todo momento los derechos propios de los Titulares, garantizando, cuando sea aplicable y según el carácter de la información utilizada, la confidencialidad, reserva, seguridad e integridad de la misma.

VII. Deberes Especiales de GOL en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales y Datos Personales Crediticios.

Serán, entre otros, deberes especiales de GOL, cuando actúe como Responsable del Tratamiento de Datos Personales y Datos Personales Crediticios, los siguientes:

- i. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ii. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular, cuando se traten de Datos Personales y Datos Personales Crediticios privados o semiprivados.
- iii. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- iv. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- v. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible conforme esta haya sido suministrada por el Titular.
- vi. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- vii. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

- viii. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- ix. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- x. Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- xi. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- xii. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- xiii. Informar a la autoridad de protección de datos cuando tenga conocimiento que se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

VIII. Autorizaciones, Consentimiento y Medios.

El Tratamiento de Datos Personales y Datos Personales Crediticios privados o semiprivados, por parte de **GOL** y/o de las Sociedades Vinculadas, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular. **GOL** en todo momento dejará constancia de la autorización entregada por el Titular, a través de los medios idóneos que garanticen que la misma fue otorgada de manera expresa, libre, previa e informada.

Los fines y propósitos del Tratamiento de los Datos Personales y Datos Personales Crediticios privados o semiprivados, siempre estarán de manera clara y expresa, establecidos en aquellos medios idóneos, a través de los cuales **GOL** requiera la autorización de los Titulares. **GOL** no utilizará los Datos Personales y Datos Personales Crediticios privados o semiprivados para fines distintos de los expresamente autorizados por los Titulares.

Estas Políticas podrán ser modificadas y adicionadas de tiempo en tiempo, en cumplimiento de requerimientos establecidos por las normas legales correspondientes. Las Políticas debidamente actualizadas, indicando la fecha de actualización, estarán publicadas oportunamente en la página web de **GOL**.

GOL, bajo el Marco Normativo, no estará obligado a suprimir de sus Sistemas de Información la Información Protegida, frente a la cual el Titular tenga un deber legal o contractual con **GOL** y/o las Sociedades Vinculadas de permanecer en los Sistemas de Información.

IX. Seguridad de la Información.

En desarrollo del Principio de Seguridad establecido en la normatividad vigente y de conformidad con las obligaciones legales que **GOL** posee, la sociedad adoptará las medidas tecnológicas, operativas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros e Información Protegida de los Titulares, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

X. Datos e Información Sensible.

En el evento que **GOL**, en el ejercicio de sus actividades propias, deba realizar el Tratamiento de Datos Sensibles, dará cumplimiento a las pautas que para ello se establecen en el Marco Normativo.

XI. Utilización y Transferencia Internacional de Información Protegida por parte de GOL.

En el evento que **GOL**, en el ejercicio de sus actividades propias, utilice o transfiera internacionalmente Información Protegida garantizará el cumplimiento de los principios aplicables establecidos en la Sección III de las presentes Políticas.

Cuando se trate de la transferencia de Datos Personales, **GOL** dará cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en especial el Artículo 26, y demás normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

Concretamente **GOL**, en el giro ordinario de sus negocios con proveedores y clientes, y en su relación con los empleados directos que posee en Colombia, podrá incorporar la Información Protegida dentro de los Sistemas de Información. **GOL**, como Responsable del Tratamiento garantiza que los Sistemas de Información cumplen en su integridad las Políticas y el Marco Normativo, y en consecuencia, garantiza que cualquier Titular podrá: (i) conocer en cualquier momento la información que reposa en los Sistemas de Información; (ii) solicitar la actualización o rectificación de los datos allí incorporados; y (iii) solicitar, salvo en aquellos eventos previstos en la Sección VIII de las Políticas, la supresión de sus datos notificando a **GOL**, para lo cual se seguirá el procedimiento establecido en la Sección XII del presente documento.

XII. Atención de Reclamos y Consultas.

El Titular o sus causahabientes que consideren que la Información Protegida contenida en un Sistema de Información, o 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 el Marco Normativo, podrán presentar un reclamo o solicitud ante **GOL**, remitiéndola en una primera instancia a través del Canal de Atención (en adelante el “**Canal**”), que se encuentra disponible en las oficinas de **GOL** o en el sitio web de **GOL**, y lo envíe escaneado al Correo Electrónico Autorizado o lo envíe en físico a las oficinas de **GOL** en la siguiente dirección: Carrera 7, n° 71-21, Torre A, Piso 6, Of. 602 – 603, Bogotá, Colombia.

GOL atenderá y dará respuesta a los reclamos o solicitudes de los Titulares en los plazos y términos establecidos para el efecto por el Marco Normativo.

El Titular, sin perjuicio de lo anterior, y en el evento que no haya sido atendida su solicitud o reclamo por parte de **GOL**, podrá en todo caso acudir posteriormente en una segunda instancia, ante la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co). En dicho evento, para la presentación del reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio se tomará en consideración la naturaleza de la Información Protegida, siendo procedente cuando dicha información: (i) no tenga el carácter de información pública o sea un Dato Público, y (ii) **GOL** esté en violación de los principios aplicables para la información pública o de un Dato Público.

XIII. Información del Responsable del Tratamiento de la Información Protegida.

Para todos los efectos legales el Responsable del Tratamiento de la Información Protegida será:

VRG Líneas Aéreas S.A. Sucursal Colombia

NIT. 900123125-5

Teléfono: 01800111788

Dirección: Carrera 7, n° 71-21, Torre A, Piso 6, Of. 602 – 603, Bogotá, Colombia.

Área Responsable: Central de Atención GOL