

ESTA POLÍTICA É EXCLUSIVA PARA COMPRAS REALIZADAS NA COLÔMBIA

AVISO DE CONFIDENCIALIDADE

RAZÃO SOCIAL E DOMICÍLIO DO RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO.

EmVRG Líneas Aéreas S.A., filial Colômbia (doravante denominada “GOL”), com domicílio em Carrera 7, n° 71-21, Torre A, 6° andar, salas 602 – 603, Bogotá, Colômbia, os dados pessoais de nossos clientes na página web são tratados de forma estritamente privada e confidencial, de acordo com a legislação vigente; sendo assim, a coleta, armazenamento, utilização, circulação, eliminação, transmissão ou transferência de tais dados pessoais é feito através de uso adequado, legítimo e lícito, garantindo de forma permanente os princípios de legalidade, liberdade, finalidade, veracidade ou qualidade, transparência, acesso e circulação restrita, segurança e confidencialidade, de acordo com o disposto na legislação aplicável e as disposições que os modifiquem ou os complementem.

OBTENÇÃO DE DADOS PESSOAIS E FINALIDADES DE SEU TRATAMENTO.

Na **GOL**, estamos comprometidos a salvaguardar a privacidade de seus dados pessoais. Salvo indicação em contrário, as respostas às perguntas sobre Dados Pessoais são voluntárias, não havendo um impacto na qualidade ou quantidade de serviços correspondentes, a não ser que se indique outra coisa.

Os dados pessoais fornecidos à **GOL** serão inseridos em uma base de dados da empresa, de acordo com a legislação vigente e as Políticas de Tratamento de Informação da **GOL**, e serão objeto de tratamento exclusivamente para as finalidades descritas a seguir:

- Coleta e análise de informação de clientes na página web da **GOL**.
- Atendimento a dúvidas, sugestões e recomendações referentes aos produtos comercializados e/ou serviços oferecidos pela **GOL** e seus parceiros.

Seus dados pessoais **não** serão utilizados para fins mercadológicos, de publicidade ou de prospecção comercial.

Para impedir o acesso não autorizado a seus dados pessoais e com a finalidade de garantir que a informação seja utilizada para os fins estabelecidos neste aviso de confidencialidade, a **GOL** adotará as medidas tecnológicas necessárias para garantir a segurança e a integridade dos dados coletados.

DIREITOS DOS TITULARES E MECANISMOS E PROCEDIMENTOS PARA A RENOVAÇÃO DA AUTORIZAÇÃO AO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS E/OU EXERCÍCIO DE SEUS DIREITOS.

Como titular da informação, você poderá exercer os direitos estabelecidos na legislação vigente, em especial os previstos pela Lei 1581 de 2012, principalmente, mas sem limitar-se ao descrito no Artigo 8 (acesso, retificação, atualização e eliminação) e a todas aquelas normas que a regulamentam, acrescentam ou complementam.

O Titular e seus sucessores que considerem que seus dados pessoais, contidos em um sistema de informação ou em uma base de dados da **GOL**, devam ser objeto de correção, atualização ou eliminação, ou quando observarem o descumprimento de qualquer dos deveres contidos na legislação vigente, poderão apresentar uma reclamação ou solicitação à **GOL**, encaminhando-a, em primeira instância, através do **Canal de Atendimento ao Cliente** (doravante denominado o “**Canal**”) que se encontra disponível nos escritórios ou página web da **GOL**, digitalizada através do E-mail Autorizado ou, impressa, aos escritórios da **GOL** no seguinte endereço: Carrera 7, n° 71-21, Torre A, 6° andar, salas 602 – 603, Bogotá, Colômbia, aos cuidados do Coordenador Administrativo.

AGOL atenderá e responderá às reclamações ou solicitações nos prazos e termos estabelecidos ao efeito pela legislação vigente.

Sem desconsiderar o anterior, e caso sua solicitação ou reclamação não tenha sido atendida pela **GOL**, poderá, em todo caso, recorrer posteriormente a uma segunda instância perante a Superintendência de Indústria e Comércio (www.sic.gov.co). Neste caso, para a apresentação da reclamação à Superintendência de Indústria e Comércio, considerar-se-á a natureza da informação, sendo procedente quando tal informação: (i) não tenha caráter de informação pública ou se trate de um dado público, e (ii) a **GOL** esteja violando os princípios aplicáveis à informação pública ou ao dado público.

USO DE COOKIES, WEB BEACONS OU OUTRAS TECNOLOGIAS

AGOL informa que, para obter os dados pessoais que são detalhados no presente documento, não utilizará mecanismos de equipamentos remotos ou locais de comunicação eletrônica, ótica ou de outra tecnologia que permitam obter seus dados pessoais de forma automática e simultânea no momento em que o visitante da página web faz contato com os mesmos.

ALTERAÇÕES E MUDANÇAS NO AVISO DE CONFIDENCIALIDADE

Este aviso de confidencialidade poderá ser alterado ou atualizado pela **GOL** a qualquer momento. Tais alterações serão comunicadas através de uma publicação em nosso portal de internet **GOL**, no prazo de cinco (5) dias úteis seguintes à alteração ou atualização realizada.

Data da última atualização: **25/10/2016**.

POLÍTICAS DE TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

I. Marco Normativo.

O marco legal e constitucional (doravante denominado “**Marco Normativo**”), sob o qual se regem as políticas de tratamento de informação da **GOL** (doravante denominado as “**Políticas**”), é o seguinte:

- Constituição Política da Colômbia, Artigo 15.
- Lei 1266 de 2008.
- Lei 1581 de 2012.
- Decretos de Regulamentação 1727 de 2009, 2952 de 2010 e 1377 de 2013.
- Sentenças do Tribunal Constitucional: C-1011 de 2008 e C-748 de 2011.
- Todas aquelas normas que alterem ou acrescentem as leis e decretos aqui listados.

II. Definições.

Para os efeitos do presente documento, como definições dos termos utilizados serão aquelas incluídas no Marco Normativo, principalmente as Leis 1266 de 2008 e 1581 de 2012 e o Decreto 1377 de 2013, das quais se incluem as utilizadas expressamente nestas Políticas, da seguinte forma:

(i) Lei 1266 de 2008 – Definições:

- a. Dado pessoal:** É qualquer informação vinculada a uma ou várias pessoas determinadas ou a determinar, ou que possam se associar a uma pessoa física ou jurídica. Os dados impessoais não estão sujeitos ao regime de proteção de dados da Lei 1266 de 2008. Quando a Lei 1266 de 2008 faz referência a um dado, pressupõe-se que se trata de uso pessoal. Os dados pessoais podem ser públicos, semiprivados ou privados. Para efeitos destas Políticas, os Dados Pessoais definidos na Lei 1266 de 2008 serão denominados “**Dado Pessoal de Crédito**”, entendendo-se que incluem a Informação financeira, creditícia, comercial, de serviços e a proveniente de terceiros países, com o alcance dado pelo Tribunal Constitucional através de Sentença C-748 de 2011. Consequentemente, todo Dado Pessoal de Crédito será exclusivamente considerado qualquer informação financeira ou comercial destinada a calcular o nível de risco de crédito do Titular.
- b. Dado Semiprivado:** É semiprivado o dado que não tenha natureza íntima, reservada ou pública, e cujo conhecimento ou divulgação possa interessar não só a seu titular, mas também a certo setor ou grupo de pessoas ou à sociedade em geral, como o dado financeiro e crédito de atividade comercial ou de serviços a que se refere o Título IV da Lei 1266 de 2008.
- c. Dado Privado:** É o dado que, por sua natureza íntima ou reservada, só é relevante para o Titular.
- d. Informação financeira, de crédito, comercial, de serviços e a proveniente de terceiros países:** Para todos os efeitos da Lei 1266 de 2008, e das Políticas, entender-se-á por informação financeira, creditícia, comercial, de serviços e a proveniente de terceiros países aquela referente à origem, realização e extinção de obrigações financeiras, independentemente da natureza do contrato originário.

(ii) Lei 1581 de 2012 – Definições:

- a. **Dado Pessoal:** Qualquer informação vinculada ou que possa associar-se a uma ou várias pessoas físicas determinadas ou a determinar. Para efeitos destas Políticas, ao se referir ao termo “**Dados Pessoais**”, entender-se-á exclusivamente aos dados pessoais definidos na Lei 1581 de 2012, com o alcance outorgado pela mesma.
- b. **Encarregado pelo Tratamento:** Pessoa física ou jurídica, pública ou privada que, só ou associada a outros, realize o Tratamento de Dados Pessoais por conta do Responsável do Tratamento.
- c. **Responsável pelo Tratamento:** Pessoa física ou jurídica, pública ou privada que, só ou associada a outros, decida sobre a Base de Dados e/ou o Tratamento dos Dados.
- d. **Tratamento:** Qualquer operação ou conjunto de operações sobre Dados Pessoais (Lei 1581 de 2012), tais como coleta, armazenamento, utilização, circulação ou eliminação. Para efeitos destas Políticas, entender-se-á que o Tratamento abrange também a coleta, captura, armazenamento, utilização, circulação, transmissão, transferência ou eliminação da “**Informação Confidencial**”, conforme definição deste termo na Seção III do presente documento.

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

- a. **Dados Sensíveis:** Entende-se por dados sensíveis aqueles que afetam a intimidade do Titular ou cujo uso indevido pode gerar discriminação, assim como aqueles que revelam a origem racial ou étnica, a orientação política, as convicções religiosas ou filosóficas, ou que pertençam a sindicatos, organizações sociais, de direitos humanos ou que sejam de interesse de qualquer partido político, ou que garantam os direitos e as garantias de partidos políticos de oposição, assim como os dados relativos à saúde, à vida sexual e aos dados biométricos.
- b. **Transferência:** A transferência de dados ocorre quando o Responsável pelo Tratamento e/ou o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais, localizado na República da Colômbia, envia a informação ou os Dados Pessoais a um receptor que, por sua vez, é o Responsável pelo Tratamento e se encontra dentro ou fora da República da Colômbia.
- c. **Transmissão:** Tratamento de Dados Pessoais que compreende a comunicação dos mesmos dentro ou fora do território da República da Colômbia, tendo como objetivo a realização de um Tratamento dos dados pelo Encarregado por conta do Responsável pelo Tratamento.

As definições anteriores, estabelecidas pelas Leis 1266 de 2008 e 1581 de 2012 e o Decreto 1377 de 2013, serão aplicadas e terão a abrangência que cada norma lhes outorga; como consequência, para efeitos de sua interpretação e aplicação dentro das Políticas, é necessário considerar o sentido e âmbito específico de cada conceito dentro da norma correspondente. O Marco Normativo forma parte integral das Políticas e, principalmente, as Leis 1266 de 2008 e 1581 de 2012, juntamente com o Decreto 1377 de 2013.

Os demais termos definidos no presente documento terão o significado que aqui são estabelecidos.

III. Princípios norteadores das Políticas.

VRG Líneas Aéreas S.A., Filial Colômbia (doravante denominada “**GOL**”) e as sociedades afiliadas à **GOL** por vínculos de controle na Colômbia ou no exterior (doravante denominadas

“**Sociedades Vinculadas**”), no Tratamento da informação coletada de seus clientes, usuários, empregados, provedores e subcontratadas, e de qualquer outro terceiro (doravante denominados “**Titulares**”), sejam Dados Pessoais e/ou Dados Pessoais de Crédito (doravante denominada “**Informação Confidencial**”), respeita os direitos de cada um de seus indivíduos, aplicando e garantindo os seguintes princípios norteadores das Políticas:

a)Princípio da Legalidade: No Tratamento da Informação Confidencialserão aplicadas as disposições vigentes e aplicáveis que regem o Tratamento da mesma e demais direitos fundamentais conexos, incluindo as disposições contratuais acordadas pela GOL com os Titulares, conforme o caso.

b)Princípio da Liberdade:O Tratamento de Dados Pessoais e Dados Pessoais de Crédito só será realizado com o consentimento prévio, expresso e informado do Titular. Os Dados Pessoais e os Dados Pessoais de Crédito, que não tenham o caráter de Dados Públicos, não poderão ser obtidos ou divulgados sem prévia autorização ou na ausência de mandato legal, estatutário ou judicial que dê o consentimento.

c)Princípio de Finalidade: O Tratamento da Informação Confidencialque a GOL tenha acesso ou armazene e colete e não tenha caráter de Dados Públicos, estará subordinada e atenderá a uma finalidade legítima, a qual será informada ao respectivo Titular da Informação Confidencial.

d)Princípio de Veracidade ou Qualidade:AInformação Confidencial, sujeita ao tratamento, deve ser verdadeira, completa, exata, atualizada, comprovável e compreensível. Proíbe-se o Tratamento de dados parciais, incompletos, fracionados ou que induzam a erro.A GOL não será responsável diante do Titular quando sejam objeto de Tratamento os dados ou a informação parcial, incompleta ou fracionada, ou que induza a erro, entregues pelo Titular sem que existauma forma de verificação da veracidade ou qualidade da mesma por parte da GOL ou que a mesma tenha sido entregue ou divulgada pelo Titular declarando ou garantindo, de qualquer forma, sua veracidade ou qualidade.

e)Princípio de Transparência:No Tratamento de Informação Confidencial será garantido o direito do Titular a obter da GOL, em qualquer momento e sem restrições, informação sobre a existência de qualquer tipo de Informação Confidencial que seja de seu interesse (legal, judicial ou contratualmente justificado) ou titularidade.

f) Princípio de Acesso e Circulação Restrita:AInformação Confidencial não estará disponível na Internet ou em outros meios de divulgação ou comunicação massiva, salvo que o acesso seja tecnicamente controlável para oferecer um conhecimento restrito à GOL, às Sociedades Vinculadas, aos Titulares ou a terceiros devidamente autorizados. Para este propósito, a obrigação da **GOL** será de meio, segundo estabelece a legislaçãovigente.

g) Princípio de Segurança:AInformação Confidencial sob a Política sujeita ao Tratamento pela GOL será objeto de proteção na medida em que os recursos técnicos e padrões mínimos assim o permitam, através da adoção de medidas tecnológicas de proteção, protocolos e medidas administrativas que sejam necessários para oferecer segurança aos registros e arquivos eletrônicos, evitando sua adulteração, modificação, perda, consulta e, em geral, em contra de qualquer uso ou acesso não autorizado.

h) Princípio de Confidencialidade Todas e cada uma das pessoas que na GOL administram, manuseiam, atualizam ou possuem acesso à Informação Confidencialsem caráter de pública e se encontra em Sistemas de Informação ou bases ou bancos de dados de terceiros devidamente autorizados, comprometem-se a conservar e manter, de forma estritamente confidencial, e a não

revelar a terceiros todas ou quaisquer informações pessoais, comerciais, contábeis, técnicas, comerciais ou de qualquer outro tipo fornecidas na realização e exercício de suas funções.

A GOL e suas Sociedades Vinculadas para o Tratamento da Informação Protegida poderão utilizar os seguintes sistemas de informação e bases de dados de propriedade da GOL e/ou de suas Sociedades Vinculadas (doravante denominados “**Sistemas de Informação**”).

i) Princípio de Temporalidade da Informação:No caso dos Dados Pessoais de Crédito, os mesmos não serão fornecidos a usuários ou terceiros quando deixarem de servir à finalidade do banco de dados correspondente.

IV. Abrangência das Políticas.

As presentes Políticas terão o mesmo âmbito de aplicação estabelecido às normas legais que formam parte do Marco Normativo e serão aplicadas para regular e fixar as políticas gerais e integrais do Tratamento da Informação Confidencial por parte da GOL.

Como consequência, serão aplicáveis para todas as operações desenvolvidas pela GOL na Colômbia, salvaguardando o eventual uso ou tratamento que realizem as Sociedades Vinculadas da Informação Confidencial, em cumprimento aos requisitos legais.

Caso qualquer das Sociedades Vinculadas tenha acesso ou realize o Tratamento legítimo e autorizado da Informação Confidencial dos Titulares, sem prejuízo ao estabelecido na Seção X, garantir-se-á o disposto na Seção III e V, segundo for aplicável. Perante os Titulares, a **GOL** será a única responsável por garantir o cumprimento destas Políticas por parte de suas Sociedades Vinculadas.

V. Direitos dos Titulares para compras realizadas na Colômbia.

Os Titulares terão os direitos consagrados no Marco Normativo e nos contratos realizados com a GOL, conforme for aplicável e considerando a Informação Confidencial objeto de Tratamento por parte da GOL e/ou das Sociedades Vinculadas.

Os Titulares, cujo Tratamento de Dados Pessoais tenha sido realizado, terão, de forma específica, os direitos previstos pela Lei 1581 de 2012, e principalmente, mas sem limitar-se ao descrito no Artigo 8, a todas aquelas normas que a regulamentam, adicionam ou complementam.

Os Titulares, cujo Tratamento de Dados Pessoais de Crédito tenha sido realizado, terão, de forma específica, os direitos previstos pela Lei 1266 de 2008, e principalmente, mas sem limitar-se ao descrito no Artigo 6, a todas aquelas normas que regulamentam, adicionam ou complementam.

Para efeitos de interpretação das leis e decretos que sejam publicados sobre o tema, serão consideradas como parâmetro de interpretação legal e constitucional as sentenças do Tribunal Constitucional da Colômbia. Os direitos dos Titulares serão interpretados de forma harmônica e equilibrada com o direito à informação previsto no Artigo 20 da Constituição Política da Colômbia e com os demais direitos constitucionais aplicáveis.

Para toda Informação Confidencial coletada pela GOL e/ou Sociedades Vinculadas, e que não tenha caráter de: (i) Dados Pessoais de caráter privado ou semiprivado; e (ii) Dados Pessoais de Crédito de caráter privado ou semiprivado; os direitos dos Titulares serão unicamente aqueles estabelecidos

e pactuados de forma contratual com a GOL. Em todo caso, diante desta informação, a GOL garantirá a segurança e confidencialidade da mesma quando estiver sujeita a isto e aos princípios norteadores das Políticas que lhe sejam aplicáveis.

Tratando-se de informação ou dados de caráter público, a GOL garantirá a veracidade e correspondente qualidade de informação e que consta nos Sistemas de Informação.

VI. Dever geral da GOL no Tratamento da Informação.

A GOL, de forma geral, e de acordo com o Marco Normativo, tem, com as normas legais que regulam suas relações jurídicas com os Titulares e principalmente com as obrigações específicas que assume frente aos Titulares, como dever geral no Tratamento da Informação Confidencial respeitar e garantir a todo momento os direitos próprios dos Titulares, garantindo, quando for aplicável e segundo o caráter da informação utilizada, a confidencialidade, reserva, segurança e integridade da mesma.

VII. Deveres Especiais da GOL na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais e Dados Pessoais de Créditos.

Entre outros, serão deveres especiais da GOL, quando atue como Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais e Dados Pessoais de Créditos, os seguintes:

- i. Garantir, a todo momento, ao Titular o pleno e efetivo exercício do direito de *habeas data*.
- ii. Solicitar e manter cópia da respectiva autorização outorgada pelo Titular quando se tratar de Dados Pessoais e Dados Pessoais de Crédito privados ou semiprivados.
- iii. Informar devidamente ao Titular a finalidade da coleta e os direitos que lhe assistem em virtude da autorização outorgada.
- iv. Manter a informação sob as condições de segurança necessárias para impedir sua adulteração, perda, consulta, utilização ou acesso não autorizado ou fraudulento.
- v. Garantir que a informação disponibilizada ao Encarregado pelo Tratamento seja verídica, completa, exata, atualizada, comprovável e compreensível, de acordo com a fornecida pelo Titular.
- vi. Atualizar a informação, comunicando de forma oportuna ao Encarregado pelo Tratamento todas as novidades referentes aos dados que previamente lhe tenha fornecido e adotar as demais medidas necessárias para que a informação oferecida se mantenha atualizada.
- vii. Retificar a informação quando estiver incorreta e comunicar ao Encarregado pelo Tratamento.
- viii. Fornecer ao Encarregado pelo Tratamento, quando for o caso, unicamente os dados cujo Tratamento estiver previamente autorizado.
- ix. Exigir, a todo momento, ao Encarregado pelo Tratamento respeito às condições de segurança e privacidade da informação do Titular.
- x. Tramitar as consultas e reclamações recebidas.

- xi. Informar ao Encarregado pelo Tratamento quando determinada informação estiver em discussão por parte do Titular, uma vez apresentada a reclamação e seu trâmite não tenha sido finalizado.
- xii. Informar, a pedido do Titular, o uso concedido a seus dados.
- xiii. Informar à autoridade de proteção de dados quando ocorrer violações aos códigos de segurança e existir riscos na administração da informação dos Titulares.

VIII. Autorizações, Consentimento e Meios.

O Tratamento de Dados Pessoais e Dados Pessoais de Crédito privados ou semiprivados por parte da **GOL** e/ou das Sociedades Vinculadas requer o consentimento livre, prévio, expresso e informado do Titular. A todo momento, a **GOL** informará sobre a entrega da autorização pelo Titular através dos meios idôneos que garantem que a mesma foi outorgada de forma expressa, livre, prévia e informada.

Os fins e propósitos do Tratamento dos Dados Pessoais e Dados Pessoais de Crédito privados ou semiprivados sempre estarão estabelecidos de forma clara e expressa nos meios idôneos, através dos quais a **GOL** solicitará autorização dos Titulares. A **GOL** não utilizará os Dados Pessoais e Dados Pessoais de Crédito privados ou semiprivados para fins distintos aos expressamente autorizados pelos Titulares.

Estas Políticas poderão ser modificadas e ampliadas a qualquer momento em cumprimento às exigências estabelecidas pelas normas legais correspondentes. As Políticas devidamente atualizadas, indicando a data de atualização, serão publicadas oportunamente na página web da **GOL**.

A **GOL**, sob o Marco Normativo, não está obrigada a retirar de seus Sistemas de Informação a Informação Confidencial a qual o Titular tem como dever legal ou contratual com a **GOL** e/ou as Sociedades Vinculadas manter nos mesmos.

IX. Segurança da Informação.

No desenvolvimento do Princípio de Segurança estabelecido na legislação vigente, e de acordo com as obrigações legais que a **GOL** possui, a sociedade adotará as medidas tecnológicas, operacionais e administrativas que sejam necessárias para garantir segurança aos registros e Informação Confidencial dos Titulares, evitando sua adulteração, perda, consulta, uso ou acesso não autorizado ou fraudulento.

X. Dados e Informação Sensível.

Caso a **GOL**, no exercício de suas próprias atividades, deva realizar o Tratamento de Dados Sensíveis, obedecerá as pautas que sejam estabelecidas pelo Marco Normativo.

XI. Utilização e Transferência Internacional de Informação Confidencial por parte da GOL.

Caso a **GOL**, no exercício de suas próprias atividades, utilize ou transfira internacionalmente a Informação Confidencial, garantirá o cumprimento dos princípios aplicáveis estabelecidos na Seção III da presente Política.

Quando se tratar de transferência de Dados Pessoais, a **GOL** obedecerá o disposto na Lei 1581 de 2012, em especial o Artigo 26 e demais normas que o modifiquem, adicionem ou complementem.

Especificamente, a **GOL**, na atividade comum de seus negócios com fornecedores e clientes, e em sua relação com os empregados diretos que possui na Colômbia, poderá incluir a Informação Confidencial nos Sistemas de Informação. A **GOL**, como Responsável pelo Tratamento, garante que os Sistemas de Informação cumprem integralmente as Políticas e o Marco Normativo, e como consequência, garante que qualquer Titular poderá: (i) ter acesso a qualquer momento à informação que consta nos Sistemas de Informação; (ii) solicitar a atualização ou retificação dos dados ali inseridos; e (iii) solicitar, salvo naqueles eventos previstos na Seção VIII das Políticas, a eliminação de seus dados notificando a **GOL**, para o qual será seguido o procedimento estabelecido na Seção XII do presente documento.

XII. Atendimento de Reclamações e Consultas.

O Titular e seus sucessores que considerem que a Informação Confidencial que consta em um Sistema de Informação ou em uma base de dados da **GOL** devam ser objeto de correção, atualização ou eliminação, ou quando observarem o descumprimento de qualquer dos deveres contidos no Marco Normativo, poderão apresentar uma reclamação ou solicitação à **GOL**, encaminhando-a, em primeira instância, através do **Canal de Atendimento ao Cliente** (doravante denominado o “**Canal**”) que se encontra disponível nos escritórios ou página web da **GOL**, digitalizada através do E-mail Autorizado ou, impressa, aos escritórios da **GOL** no seguinte endereço: Carrera 7, n° 71-21, Torre A, 6° andar, salas 602 – 603, Bogotá, Colômbia.

A **GOL** atenderá e responderá às reclamações ou solicitações dos Titulares nos prazos e termos estabelecidos ao efeito pelo Marco Normativo.

O Titular, sem desconsiderar o anterior, e caso sua solicitação ou reclamação não tenha sido atendida pela **GOL**, poderá, em todo caso, recorrer posteriormente a uma segunda instância perante a Superintendência de Indústria e Comércio (www.sic.gov.co). Neste caso, para a apresentação da reclamação à Superintendência de Indústria e Comércio, considerar-se-á a natureza da Informação Confidencial, sendo procedente quando tal informação: (i) não tenha caráter de informação pública ou se trate de um dado público, e (ii) a **GOL** esteja violando os princípios aplicáveis para a informação pública ou do Dado Público.

XIII. Informação do Responsável pelo Tratamento da Informação Confidencial.

Para todos os efeitos legais, o Responsável pelo Tratamento da Informação Confidencial será:

VRG Líneas Aéreas S.A. Filial Colômbia

NIT[Número de Identificação Tributária]:900123125-5

Telefone: 01800111788

Endereço: Carrera 7, n° 71-21, Torre A, 6° andar, salas 602 – 603, Bogotá, Colômbia.

Área Responsável: Central de Atendimento GOL