POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ALMA AIR S.A.S.

Versión V.01 – Fecha de entrada en vigencia: 14 de Septiembre de 2026

ALMA AIR S.A.S. (en adelante, "ALMA"), adopta la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales (o la "Política"), la cual se aplicará en todos los casos en que la compañía actúe como responsable o Encargada de bases de datos que contengan Datos Personales.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

La presente Política tiene por objeto informar a los Titulares sobre el Tratamiento al que serán sometidos sus Datos Personales, las finalidades de dicho Tratamiento, los derechos que les asisten y los procedimientos para ejercerlos, así como establecer los lineamientos que ALMA, sus colaboradores y sus Encargados deben observar para garantizar la protección de los Datos Personales.

Esta Política aplica a todas las Bases de Datos, físicas o electrónicas, que contengan Datos Personales y que sean objeto de Tratamiento por parte de ALMA en su calidad de Responsable del Tratamiento, así como a los Tratamientos que ALMA realice como Encargado por cuenta de terceros, en lo que resulte aplicable. Comprende, entre otros, los Datos Personales de los siguientes grupos de Titulares:

- Pasajeros transportados o por transportar por ALMA, incluidos niños, niñas y adolescentes.
- Contratantes y clientes, personas naturales, así como los representantes legales, apoderados, empleados, personas de contacto, administradores, accionistas y beneficiarios finales de los clientes personas jurídicas.
- Terceros comercializadores de los servicios de ALMA, tales como agencias de viajes, operadores turísticos y hoteles, y sus representantes y contactos.
- Proveedores y contratistas, y sus representantes, empleados y contactos.
- Empleados, tripulantes, candidatos, practicantes y exempleados de ALMA, y sus familiares o beneficiarios cuando corresponda.
- Accionistas, administradores y revisores fiscales de ALMA.
- Visitantes de las instalaciones de ALMA y usuarios de su sitio web, redes sociales y canales de atención.

2. DEFINICIONES

Para efectos de esta Política, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación:

a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

b) **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita dirigida al Titular, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de esta Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a sus Datos Personales.

c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

d) **Contratante:** Persona natural o jurídica que contrata un servicio de transporte aéreo prestado por ALMA, ya sea para sí misma o para el transporte de uno o varios Pasajeros.

e) **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

f) **Dato Público:** Dato que no sea semiprivado, privado o sensible, tales como los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público, y los contenidos en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

g) **Dato Semiprivado:** Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.

h) **Dato Privado:** Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.

i) **Dato Sensible:** Dato que afecta 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 o de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

j) **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.

k) **Formulario de Información de Pasajeros (PIF):** Formato mediante el cual el Contratante o el Pasajero suministra a ALMA la información de los Pasajeros y del servicio necesaria para su planeación y ejecución.

l) **Oficial de Protección de Datos:** Persona o área designada por ALMA para velar por el cumplimiento de esta Política y atender las solicitudes de los Titulares.

m) **Pasajero:** Persona natural transportada o por transportar por ALMA en ejecución de un servicio, independientemente de que lo haya contratado directamente o de que haya sido contratado por un tercero.

n) **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. Para efectos de esta Política, el Responsable es ALMA.

o) **Tercero Comercializador:** Agencia de viajes, operador turístico, hotel, empresa u otra persona natural o jurídica autorizada por ALMA para comercializar o intermediar sus servicios.

p) **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

q) **Transferencia:** Envío de Datos Personales por parte de un Responsable o Encargado del Tratamiento ubicado en Colombia a un receptor que, a su vez, es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

r) **Transmisión:** Comunicación de Datos Personales 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.

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

3. PRINCIPIOS

ALMA aplicará en el Tratamiento de Datos Personales, de manera armónica e integral, los siguientes principios, sin perjuicio de los demás previstos en la Constitución y la ley:

a) **Legalidad:** El Tratamiento es una actividad reglada que se sujeta a lo establecido en la Normativa de Protección de Datos Personales.

b) **Finalidad:** El Tratamiento obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual es informada al Titular.

c) **Libertad:** El Tratamiento solo 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.

d) **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.

e) **Transparencia:** Se garantiza el derecho del Titular a obtener de ALMA o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

f) **Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales y solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por la ley. Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable.

g) **Seguridad:** La información se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h) **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar su reserva, inclusive después de finalizada su relación con las labores que comprende el Tratamiento.

Adicionalmente, ALMA recolectará únicamente los Datos Personales que sean adecuados, pertinentes y necesarios para la finalidad correspondiente, y los conservará solo durante el tiempo razonable y necesario para cumplir dichas finalidades.

4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

- **Razón social:** ALMA AIR S.A.S.
- **NIT:** 901.577.672-4
- **Domicilio y dirección:** Calle 10B No. 36-32 OF. 402 - Medellín, Antioquia
- **Correo electrónico para asuntos de datos personales:** info@flyalma.com

- **Teléfono:** +57 317 4271186
- **Sitio web:** www.flyalma.com

5. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES

- **Área y/o cargo:** Administrativo
- **Correo electrónico:** info@flyalma.com
- **Teléfono:** +57 317 4271186
- **Dirección para correspondencia física:** Calle 10B No. 36-32 OF. 402 - Medellín, Antioquia

6. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES Y SUS FINALIDADES

ALMA realizará operaciones de recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, Transmisión, Transferencia y supresión de Datos Personales, a través de medios físicos, automatizados o digitales, para las finalidades que se indican a continuación según el grupo de Titulares.

6.1. Pasajeros

ALMA podrá recolectar, entre otros, los siguientes datos de los Pasajeros: nombre, tipo y número de documento de identidad, fecha de nacimiento, nacionalidad, datos de contacto, peso corporal cuando sea requerido para peso y balance, información de equipaje, requerimientos de asistencia especial y la demás información necesaria para la prestación del servicio. Estos datos podrán ser suministrados directamente por el Pasajero o por conducto del Contratante o del Tercero Comercializador, y serán tratados para:

a) Cotizar, contratar, confirmar, preparar, organizar, prestar y hacer seguimiento a los servicios de transporte aéreo.

b) Identificar a los Pasajeros, verificar su documentación y elaborar los manifiestos y demás registros de la operación.

c) Realizar la Evaluación Operacional del servicio, incluidos los cálculos de peso y balance de la aeronave.

d) Planear y prestar la asistencia especial solicitada y adoptar las medidas necesarias para el transporte de menores de edad, animales y equipaje especial.

e) Garantizar la seguridad operacional y la seguridad de la aviación civil, y ejercer las facultades previstas en las Condiciones Generales de Transporte.

f) Cumplir las obligaciones legales, regulatorias, contables y tributarias de ALMA, incluido el suministro de información a la UAEAC, a Migración Colombia, a la Superintendencia de Transporte y a las demás autoridades competentes, en Colombia o en el lugar de destino.

g) Comunicar al Pasajero información relacionada con el servicio, incluidos cambios operacionales, demoras, reprogramaciones o cancelaciones, por correo electrónico, teléfono, mensajes de texto, WhatsApp u otros medios.

h) Atender consultas, peticiones, quejas y reclamos, y gestionar devoluciones, reembolsos y objetos olvidados.

i) Atender situaciones de emergencia o urgencia médica durante la prestación del servicio.

j) Realizar encuestas de satisfacción sobre el servicio prestado.

k) Previa Autorización separada y opcional del Titular, enviar información comercial, promocional o publicitaria sobre los servicios de ALMA.

6.2. Contratantes, clientes y Terceros Comercializadores

Respecto de los Contratantes y clientes personas naturales, y de los representantes legales, apoderados, empleados, personas de contacto, administradores, accionistas y beneficiarios finales de los clientes y Terceros Comercializadores personas jurídicas, ALMA tratará los Datos Personales para:

a) Realizar los procesos de vinculación y conocimiento del cliente, incluida la verificación de identidad y la consulta en listas restrictivas, vinculantes y sancionatorias, bases de datos públicas y demás fuentes procedentes.

b) Cumplir las obligaciones derivadas del sistema de prevención y gestión del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, y del programa de transparencia y ética empresarial que le resulten aplicables, incluidos los reportes a las autoridades competentes.

c) Elaborar cotizaciones, celebrar y ejecutar Contratos Marco, Órdenes de Servicio y Confirmaciones del Servicio, y gestionar la relación comercial.

d) Facturar, gestionar pagos, anticipos, devoluciones y reembolsos, y realizar la gestión de cobro.

e) Coordinar la operación con las personas de contacto designadas.

f) Atender consultas, peticiones, quejas y reclamos.

g) Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y regulatorias, y atender requerimientos de autoridades.

h) Realizar encuestas de satisfacción y, previa Autorización del Titular, enviar información comercial sobre los servicios de ALMA.

6.3. Proveedores y contratistas

a) Realizar los procesos de selección, evaluación, vinculación y debida diligencia de proveedores y contratistas, incluida la consulta en listas restrictivas y vinculantes.

b) Celebrar, ejecutar, supervisar y terminar los contratos, y verificar el cumplimiento de requisitos legales, técnicos y de seguridad, incluidas las habilitaciones exigidas por la Normativa Aplicable.

c) Gestionar pagos, retenciones y obligaciones contables y tributarias.

d) Controlar el acceso a las instalaciones y aeronaves de ALMA.

e) Cumplir obligaciones legales y regulatorias, incluidas las de prevención de LA/FT/FPADM y de seguridad y salud en el trabajo frente a contratistas.

6.4. Empleados, tripulantes, candidatos y exempleados

a) Adelantar procesos de selección, incluida la verificación de referencias, antecedentes, formación, licencias y habilitaciones técnicas.

b) Celebrar, ejecutar y terminar el contrato de trabajo o de aprendizaje, administrar la nómina y cumplir las obligaciones laborales, de seguridad social y parafiscales.

c) Gestionar la programación de vuelos, turnos, tiempos de vuelo y descanso de las tripulaciones, entrenamientos, chequeos y recurrentes, y mantener los registros exigidos por los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).

d) Verificar la vigencia de certificados médicos aeronáuticos y realizar los programas de prevención del consumo de sustancias psicoactivas y alcohol exigidos por la Normativa Aplicable.

e) Cumplir las obligaciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS).

f) Ejercer la facultad disciplinaria y adelantar investigaciones internas.

g) Afiliar al empleado y a sus beneficiarios al sistema de seguridad social y a la caja de compensación familiar.

h) Expedir certificaciones laborales y atender solicitudes de referencias.

i) Controlar el acceso a las instalaciones y a los sistemas de información de ALMA.

j) Conservar la historia laboral durante el término exigido por la normativa laboral y pensional, incluso después de terminada la relación.

k) Conservar las hojas de vida de los candidatos no seleccionados, previa Autorización, para futuros procesos de selección.

l) Realizar la Debida Diligencia

6.5. Accionistas y administradores de ALMA

a) Gestionar las relaciones societarias, convocar a reuniones, llevar el libro de registro de accionistas y pagar dividendos.

b) Cumplir obligaciones legales, tributarias y de registro, incluido el registro de beneficiarios finales ante las autoridades competentes.

6.6. Visitantes, videovigilancia y canales digitales

a) Registrar el ingreso y salida de visitantes y controlar el acceso a las instalaciones, hangares y áreas restringidas de ALMA.

b) Cuando ALMA cuente con sistemas de videovigilancia, captar imágenes para fines de seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones, y aportarlas como prueba ante autoridades cuando sea necesario. La existencia de dichos sistemas será informada mediante avisos visibles.

c) Atender las solicitudes recibidas por el sitio web, redes sociales, WhatsApp, correo electrónico u otros canales.

d) Recolectar, mediante cookies u otras tecnologías similares, información técnica de los visitantes del sitio web con fines de funcionamiento, seguridad, análisis y mejora del sitio, conforme a lo informado en el propio sitio.

7. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

ALMA solo tratará Datos Sensibles cuando: (i) el Titular haya dado su Autorización explícita, salvo en los casos en que por ley no sea requerida; (ii) el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado, caso en el cual los representantes legales deberán otorgar la Autorización; (iii) el Tratamiento se refiera a datos necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; o (iv) el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, adoptando las medidas conducentes a la supresión de la identidad del Titular.

ALMA podrá tratar las siguientes categorías de Datos Sensibles, con las finalidades que se indican:

a) **Datos de salud de los Pasajeros:** información sobre condiciones médicas, discapacidad, movilidad reducida, ayudas técnicas y requerimientos de asistencia especial, exclusivamente para planear y prestar la asistencia requerida, preservar la seguridad operacional y atender emergencias.

b) **Datos de salud de empleados y tripulantes:** certificados médicos aeronáuticos, conceptos de aptitud, incapacidades, resultados de pruebas de alcohol y sustancias psicoactivas y demás información requerida para el cumplimiento de obligaciones laborales, del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y de la Normativa Aplicable.

c) **Datos biométricos:** imágenes captadas por sistemas de videovigilancia y, cuando se implemente, huella dactilar o reconocimiento facial para control de acceso, con fines de seguridad.

d) **Pertenencia a organizaciones sindicales:** exclusivamente para cumplir las obligaciones legales y convencionales derivadas de dicha afiliación.

Al solicitar Datos Sensibles, ALMA informará al Titular que no está obligado a autorizar su Tratamiento y cuáles de los datos que se recolectan tienen tal carácter. Ninguna actividad de ALMA se condicionará a que el Titular suministre Datos Sensibles. Sin embargo, cuando la información sea objetivamente necesaria para adoptar medidas de seguridad o de asistencia, su falta de suministro podrá impedir que ALMA adopte tales medidas y, cuando la seguridad operacional lo exija, dar lugar a la negativa de transporte en los términos de las Condiciones Generales de Transporte. En ningún caso la condición de salud o de discapacidad del Pasajero será, por sí misma, fundamento de una decisión de negativa de transporte.

Los Datos Sensibles serán tratados con acceso restringido al personal que requiera conocerlos para la finalidad correspondiente. Cuando ALMA requiera información médica detallada de un Pasajero, la solicitará directamente a éste o a su representante legal, junto con la correspondiente Autorización explícita.

8. DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

ALMA tratará Datos Personales de niños, niñas y adolescentes únicamente cuando: (i) el Tratamiento responda y respete su interés superior; (ii) se asegure el respeto de sus derechos fundamentales; y (iii) su representante legal haya otorgado la Autorización, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Los datos de los menores de edad serán tratados exclusivamente para la prestación del servicio de transporte, la verificación de su identidad y de las autorizaciones de viaje legalmente exigibles, su seguridad y el cumplimiento de la Normativa Aplicable. Tratándose de hijos de empleados, ALMA tratará sus datos para su afiliación como beneficiarios al sistema de seguridad social y demás beneficios laborales.

9. AUTORIZACIÓN

9.1. Obtención de la Autorización

ALMA solicitará la Autorización del Titular, a más tardar en el momento de la recolección de sus Datos Personales, informándole las finalidades específicas del Tratamiento. La Autorización podrá obtenerse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó su consentimiento, a través de medios como formatos físicos, formularios electrónicos, casillas de aceptación en el proceso de reserva o de presentación para el servicio, la aceptación de cotizaciones o documentos contractuales, o cualquier otro mecanismo que permita su posterior consulta. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca. La Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles será siempre explícita.

9.2. Datos suministrados por terceros

Cuando los Datos Personales de los Pasajeros u otros Titulares sean suministrados a ALMA por el Contratante o por un Tercero Comercializador, éste será responsable de: (i) obtener la Autorización previa, expresa e informada de los Titulares para su Tratamiento y su Transferencia a ALMA, incluida la Autorización explícita para Datos Sensibles y la del representante legal de los menores de edad; (ii) poner a su disposición el Aviso de Privacidad de ALMA; (iii) suministrar únicamente los datos necesarios, a través de los canales que ALMA designe; y (iv) conservar prueba de dichas Autorizaciones y entregarla a ALMA cuando ésta la solicite. Estas obligaciones se establecen en los Contratos Marco, las Órdenes de Servicio, las cotizaciones, el PIF y las Condiciones Generales de Transporte de ALMA.

9.3. Casos en los que no se requiere Autorización

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requerirá Autorización del Titular cuando se trate de: (i) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; (ii) Datos Públicos; (iii) casos de urgencia médica o sanitaria; (iv) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (v) datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

9.4. Prueba y revocatoria de la Autorización

ALMA conservará prueba de las Autorizaciones otorgadas por los Titulares, por los medios que resulten idóneos, durante el tiempo en que se realice el Tratamiento. El Titular podrá revocar su Autorización o solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento, siempre que no exista un deber legal o contractual que le imponga permanecer en la Base de Datos, mediante el procedimiento previsto en el numeral 12 de esta Política.

10. AVISO DE PRIVACIDAD

Cuando no sea posible poner a disposición del Titular esta Política, ALMA le informará por medio de un Aviso de Privacidad sobre la existencia de la Política y la forma de acceder a ella, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los Datos Personales. El Aviso de Privacidad contendrá, como mínimo: (i) la identificación y los datos de contacto de ALMA; (ii) el Tratamiento al que serán sometidos los datos y su finalidad; (iii) los derechos del Titular; (iv) los mecanismos para conocer esta Política; y (v) cuando se recolecten Datos Sensibles, el carácter facultativo de su suministro.

ALMA incorpora el Aviso de Privacidad, entre otros, en sus Condiciones Generales de Transporte, en el PIF, en las cotizaciones, en las Órdenes de Servicio y en las Confirmaciones del Servicio, y lo pone a disposición de los Contratantes y Terceros Comercializadores para que lo entreguen a los Pasajeros.

11. DERECHOS Y DEBERES

11.1. Derechos de los Titulares

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares tienen derecho a:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a ALMA o sus Encargados, incluso frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o cuyo Tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.

b) Solicitar prueba de la Autorización otorgada, salvo cuando no sea requerida conforme a la ley.

c) Ser informados, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus Datos Personales.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Normativa de Protección de Datos Personales, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante ALMA.

e) Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, y siempre que no exista un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.

f) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de esta Política.

g) Abstenerse de responder preguntas sobre Datos Sensibles o sobre datos de niños, niñas y adolescentes.

11.2. Deberes de los Titulares

a) Suministrar a ALMA información veraz, completa, exacta y actualizada.

b) Informar oportunamente cualquier modificación de sus datos.

c) Ejercer sus derechos de buena fe y sin abuso.

11.3. Deberes de ALMA como Responsable del Tratamiento

ALMA cumplirá los deberes previstos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y, en particular, se obliga a:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

b) Solicitar y conservar copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.

c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.

d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, y suministrarle únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.

f) Actualizar y rectificar la información y comunicar oportunamente al Encargado las novedades respectivas.

g) Exigir al Encargado, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

h) Tramitar las consultas y reclamos en los términos señalados en la ley y en esta Política.

i) Informar al Encargado cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular.

j) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11.4. Deberes de los Encargados del Tratamiento

Los Encargados que traten Datos Personales por cuenta de ALMA deberán cumplir los deberes previstos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, esta Política y las instrucciones de ALMA contenidas en el respectivo contrato de Transmisión, y en particular: tratar los datos exclusivamente para las finalidades encomendadas; garantizar su seguridad y confidencialidad; actualizar, rectificar o suprimir los datos oportunamente, y actualizar la información reportada por ALMA dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo; tramitar o trasladar a ALMA las consultas y reclamos de los Titulares; abstenerse de circular información controvertida por el Titular cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio; informar a ALMA, sin dilación, cualquier incidente de seguridad; y devolver o suprimir los datos al terminar la relación, salvo deber legal de conservarlos.

12. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

12.1. Legitimación

Los derechos de los Titulares podrán ser ejercidos por: (i) el Titular, quien deberá acreditar su identidad; (ii) sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; (iii) su representante o apoderado, previa acreditación de la representación o apoderamiento; y (iv) por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas facultadas para representarlos.

12.2. Canales y requisitos de las solicitudes

Las consultas y reclamos podrán presentarse a través del correo electrónico o de la dirección física indicados en el numeral 5 de esta Política. Las solicitudes recibidas fuera del horario de atención se entenderán radicadas el día hábil siguiente. Toda solicitud deberá contener, como mínimo:

a) Nombre completo y número de identificación del Titular y, cuando corresponda, de quien actúe en su nombre, con el documento que acredite tal calidad.

b) Descripción clara de los hechos y del derecho que se desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la Autorización, revocar la Autorización, suprimir o acceder a la información).

c) Dirección física o electrónica y teléfono para recibir la respuesta.

d) Los documentos que se quieran hacer valer.

12.3. Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las Bases de Datos de ALMA. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12.4. 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 en esta Política, podrán presentar un reclamo ante ALMA, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

a) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción 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.

b) Si ALMA no es competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

c) 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 se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

d) 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 atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12.5. Requisito de procedibilidad

El Titular solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante ALMA o su Encargado.

12.6. Suministro de información

La información podrá suministrarse por cualquier medio, incluidos los electrónicos, según lo requiera el Titular, y será de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso. La información sobre los Datos Personales podrá ser suministrada a: (i) los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales; (ii) las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; y (iii) los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

13. CIRCULACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

13.1. Transmisión a Encargados

Para el desarrollo de sus actividades, ALMA podrá transmitir Datos Personales a terceros que actuarán como Encargados del Tratamiento, tales como prestadores de servicios de asistencia en tierra, operadores aeroportuarios, empresas de transporte terrestre, catering, hoteles y prestadores de servicios en destino, proveedores de sistemas de reservas, tecnología, almacenamiento en la nube, correo electrónico y mensajería, pasarelas de pago, asesores externos y auditores. En estos casos, ALMA suscribirá con el Encargado un contrato de Transmisión o cláusulas de protección de datos en los términos del Decreto 1074 de 2015, en virtud de los cuales éste se obligue a tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones de ALMA y a esta Política, y a adoptar las medidas de seguridad necesarias.

13.2. Suministro a autoridades

ALMA suministrará Datos Personales a las autoridades que los requieran en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, tales como la UAEAC, Migración Colombia, la Superintendencia de Transporte, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), las autoridades de policía, sanitarias y aeroportuarias, y las autoridades del lugar de destino cuando corresponda.

13.3. Transferencias y Transmisiones internacionales

ALMA solo realizará Transferencias internacionales de Datos Personales a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos, de acuerdo con los estándares fijados por la

Superintendencia de Industria y Comercio. Esta prohibición no regirá cuando: (i) el Titular haya otorgado su Autorización expresa e inequívoca para la Transferencia; (ii) la Transferencia sea necesaria para la ejecución de un contrato entre el Titular y ALMA, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre que se cuente con la Autorización del Titular; (iii) se trate de transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial; o (iv) se presente cualquier otra de las excepciones previstas en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. Las Transmisiones internacionales a Encargados se realizarán mediante el correspondiente contrato de Transmisión.

14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ALMA adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los Datos Personales, atendiendo su naturaleza y los riesgos del Tratamiento, entre ellas:

a) Control de acceso a las Bases de Datos según perfiles y necesidad de conocer, con acceso especialmente restringido a los Datos Sensibles.

b) Uso de canales corporativos designados para la recepción y envío de información de Pasajeros, y restricción del envío de listas de pasajeros con números de identificación o información de salud por canales no seguros o cuentas personales.

c) Acuerdos de confidencialidad con empleados, contratistas y Encargados.

d) Capacitación periódica del personal sobre esta Política y la Normativa de Protección de Datos Personales.

e) Mecanismos de respaldo, recuperación y eliminación segura de la información.

f) Revisión periódica de las medidas de seguridad y de los contratos con Encargados.

15. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

Todo colaborador o Encargado que tenga conocimiento de una violación de los códigos de seguridad, pérdida, robo, acceso o uso no autorizado de Datos Personales deberá reportarlo de inmediato al Oficial de Protección de Datos. ALMA adoptará las medidas de contención y mitigación correspondientes, evaluará el riesgo para los Titulares y, cuando corresponda, les informará. ALMA reportará el incidente a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del Registro Nacional de Bases de Datos, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección, conforme a las instrucciones de dicha entidad.

16. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Cuando le resulte exigible conforme al Decreto 1074 de 2015, ALMA inscribirá sus Bases de Datos en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y actualizará la información registrada en los términos y oportunidades previstos en la Normativa de Protección de Datos Personales.

17. CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

ALMA conservará los Datos Personales únicamente durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron su Tratamiento, atendiendo las disposiciones aplicables a la

materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. En particular:

a) Los datos de los Pasajeros relacionados con la operación se conservarán durante el término exigido por los RAC para los registros de la operación y por el término de prescripción de las acciones derivadas del contrato de transporte. El peso corporal de los Pasajeros se conservará solo por el término exigido para los registros de peso y balance.

b) Los libros y papeles del comerciante, incluidos los soportes de facturación, se conservarán por el término previsto en la ley, que en la actualidad es de diez (10) años.

c) Los soportes del proceso de vinculación y conocimiento del cliente se conservarán durante el término exigido por las normas de prevención de LA/FT/FPADM que resulten aplicables.

d) La historia laboral se conservará por el término exigido por la normativa laboral y pensional.

Cumplidas las finalidades y vencidos los términos de conservación, ALMA procederá a la supresión segura de los Datos Personales o a su anonimización.

18. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA

ALMA implementará un programa integral de gestión de Datos Personales que incluirá, entre otros elementos: la designación del Oficial de Protección de Datos; el inventario de sus Bases de Datos; los procedimientos internos para la atención de consultas y reclamos, la gestión de incidentes y la supresión de datos; los formatos de Autorización y Avisos de Privacidad; la capacitación de sus colaboradores; y la revisión periódica del cumplimiento de esta Política. El incumplimiento de esta Política por parte de los colaboradores de ALMA podrá dar lugar a las medidas disciplinarias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo y en la ley.

19. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

ALMA podrá modificar la presente Política en cualquier momento. Cuando se presenten cambios sustanciales en su contenido, referidos a la identificación de ALMA o a la finalidad del Tratamiento, que puedan afectar el contenido de la Autorización, ALMA comunicará dichos cambios a los Titulares antes de su implementación o, a más tardar, al momento de implementarlos, a través de su sitio web u otros medios idóneos. Cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento, ALMA obtendrá una nueva Autorización del Titular.

20. VIGENCIA

La presente Política rige a partir del 14 de septiembre de 2026 y estará vigente mientras ALMA realice el Tratamiento de Datos Personales. Las Bases de Datos se mantendrán vigentes durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades aquí previstas y los términos de conservación señalados en el numeral 18. La versión vigente de esta Política se encuentra publicada en www.flyalma.com