

## POLÍTICAS, CONDICIONES Y TÉRMINOS DE USO

### TÉRMINOS DE USO

SATENA S.A en cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea y con el objetivo y compromiso de ofrecer información a la ciudadanía, servicios confiables y de calidad, informa a los usuarios de su sitio web: [www.satena.com](http://www.satena.com) la política establecida para el uso adecuado de nuestra página web.

SATENA S.A. se adhiere de esta forma a las normas auto regulatorias que buscan proteger el derecho básico de personas y empresas a resguardar la confiabilidad de sus datos, y que cumplen integralmente con las recomendaciones hechas por organismos especializados en estos.

Al utilizar nuestra página, el usuario se compromete a cumplir con la política de Privacidad y las Condiciones de Uso que se describen a continuación. Se recomienda leerlas con detenimiento. Si usted no está de acuerdo con estas condiciones o con cualquier disposición de la política de privacidad, le sugerimos respetuosamente abstenerse de acceder o navegar por el sitio web de nuestra empresa y escribirnos informándonos qué aspectos le generan inconformidad.

Ingresando al sitio web, [www.satena.com](http://www.satena.com) se entiende que el visitante ha leído, entendido y aceptado los términos y condiciones de Uso. La información que se provee en nuestro sitio ha sido recopilada a partir de fuentes internas y externas, y en cada caso se ha tenido la intención de que dichos contenidos estén lo más actualizados posibles. No obstante, es eventual que aparecieran informaciones desactualizadas e incompletas, por lo que le recomendamos valide la información antes de hacer uso de la misma. Para ello le sugerimos contactarse con nuestro Contact Center. Le agradeceríamos además que nos contactara en caso de encontrar errores o falencias.

La política de Privacidad y las Condiciones de Uso entran en vigencia a partir de la fecha consignada en el pie de página de este sitio Web. SATENA S.A, se reserva el derecho de revisar la Política de Privacidad y las Condiciones de Uso cuando lo considere necesario sin previo aviso para el usuario. Cuando el usuario continúe haciendo uso del sitio electrónico de SATENA S.A , luego de que se hayan modificado las condiciones de uso de la Política de Privacidad, esto significa que el usuario acepta dichos cambios. Será responsabilidad del usuario la lectura y acatamiento de la Política de Privacidad cada vez que los utilice.

De tal modo que toda la información que se pone a disposición de los Usuarios a través de la Página Web, y demás plataformas que la integren, así como también aquella información incluida en este documento, se ponen a disposición de los Usuarios únicamente para el uso personal e informativo, y por lo tanto no podrá ser explotada con fines comerciales o a favor de terceros bajo ninguna circunstancia. Por Usuario (o Usuarios) se debe entender cualquier persona que ingrese a cualquier plataforma en línea de SATENA S.A. con el fin de conocer y/o contratar cualquier servicio. El Usuario reconoce que, con el ingreso a dichas plataformas en línea, acepta plenamente y sin reservas las disposiciones aquí reguladas bajo el nombre "Políticas, Condiciones y Términos de Uso".

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

SATENA S.A. asume el compromiso de proteger la privacidad del usuario. Nuestra política de privacidad se aplica a todas las páginas de nuestro sitio Web. La Política de Privacidad no se aplica a las páginas de otras organizaciones o entidades.

*¿Qué tipo de información recopilamos?*

Cuando el usuario visita nuestro sitio Web, se reciben dos tipos de información:

1. Información necesaria para la compra de un pasaje. Esto es nombre, apellido, dirección, teléfono, e-mail y datos necesarios de acuerdo al medio de pago escogido.
2. Información sobre sus intereses y preferencias personales, todo con el fin de desarrollar nuevos productos y servicios y que el usuario acepta.

Toda la información ingresada a nuestro sitio web se mantiene de forma estrictamente confidencial.

*Información Personal o Registro.*

La información personal se recopila cuando el usuario se registra para manifestar una queja o reclamo mediante el módulo de Quejas y Reclamos.

*¿Cómo utilizamos la información personal que usted nos suministra?*

SATENA S.A no divulga, vende ni alquila a nadie información sobre nuestros usuarios. SATENA S.A, utiliza la información personal suministrada por nuestros usuarios para conocer mejor a los visitantes de nuestro sitio y para enviarles información solicitada por éstos o información que se considere de su interés. Si es deseo del Usuario que sus datos sean suprimidos de nuestras bases de datos puede manifestarlo de forma expresa en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012, dirigiendo una comunicación escrita a los correos electrónicos [info@satena.com](mailto:info@satena.com) o [cliente@satena.com](mailto:cliente@satena.com) o mediante comunicación escrita dirigida a SATENA S.A. Avenida El Dorado # 103-08 en la ciudad de Bogotá D.C.

Nota: SATENA S.A. se reserva el derecho de hacer uso lícito de cualquier información, que no sea de carácter personal, revelada por el Usuario.

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SATENA S.A, se preocupa por la protección de datos de carácter personal de sus usuarios, por lo cual, asegura la confiabilidad de los mismos, y no los transferirá o cederá o de otra manera proveerá salvo en aquellos casos en que la legislación vigente así lo indique. SATENA S.A. se reserva el derecho de revelar información personal a: a) Jueces y Cortes cuando medie requerimiento judicial, b) Empresas y Sociedades que necesitan acceso a la información para la adecuada materialización del servicio contratado por el Usuario y c) Empleados y representantes de SATENA S.A. que necesitan acceso a la información para la adecuada ejecución del servicio contratado por el Usuario.

*¿Qué datos conserva nuestro sitio web?*

- Conservamos sus datos personales, como nombre, apellido, dirección, e-mail, los datos de su vuelo y la historia de sus viajes. Estos datos podrían ser utilizados para informarle posibles cambios al contrato de transporte de última hora.
- Nuestro sitio web no conserva la información de su tarjeta de crédito.
- Este sitio web usa Google Analytics, un servicio de analítica web que provee Google y usa cookies, que corresponden a archivos que se almacenan en su navegador para recopilar información general de su manera de usar el sitio web: páginas que se visitan, clicks, tiempo que permanencia, tipo de navegador, dispositivo, etc.

Lo anterior basado en las directivas 95/46/EC y 2002/58/EC del Consejo y Parlamento de la Unión Europea, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos en Colombia y el Decreto 1377 de 2013 que exigen un manejo idóneo y transparente de la información, para prevenir revelación indebida de la misma y en general, cualquier manejo inadecuado.

## CONDICIONES DE USO

Todos los derechos del material, los contenidos y las fotografías publicadas en el sitio Web de SATENA S.A, son de propiedad de esta empresa, o están autorizados por sus autores o referenciados las fuentes de los cuales se extrajeron.

1. Se prohíbe el uso comercial o la publicación de todo o parte del material, el contenido, los gráficos, el diseño, los videos, imágenes, los logotipos y otros materiales relacionados con el sitio Web, sin la debida autorización de SATENA S.A.
2. Se permite impresión información del sitio Web únicamente para propósitos internos, personales y no comerciales siempre que el usuario respete todos los derechos de autor así como las políticas establecidas, y siempre que no se hagan modificaciones.
3. Se permite la traducción de parte o de todo el contenido o material escrito que figura en el sitio Web, o de cualquier material que éste relacionado con éste, siempre que no sea para fines comerciales.
4. Enlaces con nuestro sitio Web, el usuario puede establecer enlaces con nuestro sitio Web teniendo en cuenta estas condiciones:
  - No se oculten o eliminen, mediante enlaces no autorizados al sitio o de alguna otra manera, la advertencia sobre los derechos de autor demás observaciones que aparecen en el sitio Web.
  - El sitio Web del usuario no se involucre en actividades ilícitas.
  - El usuario deje de establecer enlaces con nuestro sitio Web de inmediato cuando así se le solicite.

Se agradece al usuario que se informe sobre enlaces de terceros con nuestro sitio Web, a la dirección electrónica [info@satena.com](mailto:info@satena.com) o [cliente@satena.com](mailto:cliente@satena.com).

Cuando se citen textos de nuestro sitio Web en otro sitios electrónicos se solicita hacer el debido reconocimiento de las fuentes respectivas y a la vez el reconocimiento a SATENA S.A

SATENA S.A no se hace responsable por aquellos sitios Web que establezcan un enlace con el nuestro o los que estén enlazados desde el nuestro.

SATENA S.A tampoco se hace responsable por la información o el contenido que aparezca en esos sitios. Los enlaces a otros sitios electrónicos que aparecen en el sitio de SATENA S.A son sólo indicadores que sirven de guía para obtener información sobre temas que puedan resultar del interés de los usuarios del sitio Web SATENA S.A. Se debe recordar que, a partir del momento en que se hace clic en un enlace de otra página electrónica, nuestra política de privacidad deja de tener efecto.

## **DESCARGA DE RESPONSABILIDAD**

El usuario asume por completo la responsabilidad por el uso que haga del sitio Web de SSATENA S.A. Bajo ninguna circunstancia, la empresa asumirá responsabilidad alguna por pérdidas directas o indirectas, lesiones, muerte, reclamos, obligaciones o daños de ningún tipo que resulte de cualquier manera por:

- Cualquier error u omisión del sitio electrónico o por el uso de cualquiera de los productos o servicios solicitados del sitio.
- La no disponibilidad o interrupción del sitio electrónico o cualquiera de sus funciones.
- El uso que el usuario haga del sitio electrónico.
- El contenido que figura en el sitio electrónico.
- Los enlaces a otros sitios electrónicos que aparezcan nuestro sitio.
- Cualquier demora o defecto en el rendimiento que esté fuera del control de SATENA S.A. Exención de responsabilidad sobre asesoría jurídica o sobre la relación cliente - abogado.

La información que contiene el sitio Web, o que se pone a disposición por medio de él, no pretende ni constituye, bajo ninguna circunstancia, ningún tipo de asesoría o de recomendaciones de naturaleza jurídica.

## **SOBRE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

SATENA S.A ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los Datos Personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales facilitados por los Usuarios. Ello no obstante, el Usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables. Además, existe la posibilidad de que la información suministrada por el usuario sea interceptada durante la transmisión.

En caso de tener alguna duda sobre nuestra Política de Privacidad, las Condiciones de Uso del sitio Web, favor enviar un mensaje con las consultas respectivas a la siguiente dirección: [info@satena.com](mailto:info@satena.com) o [cliente@satena.com](mailto:cliente@satena.com).