

Reclamos de servicio al Cliente

Para reclamaciones o atención al cliente, puede ingresar contactar directamente a los siguientes correos según su país:

Colombia: official.claimsco@jetsmart.com

Chile: official.claimscl@jetsmart.com

Argentina: official.claimsar@jetsmart.com

Perú: official.claimspe@jetsmart.com

Brasil: official.claimsbr@jetsmart.com

Uruguay: official.claimsuy@jetsmart.com

Paraguay: official.claimspy@jetsmart.com

Ecuador: official.claimsec@jetsmart.com

República Dominicana: official.claimsrp@jetsmart.com

Canal de denuncias

La Compañía cuenta con un canal formal de denuncias a través del cual podrán reportarse otro tipo de casos, que no correspondan a reclamos de servicio al cliente, de manera segura y confidencial, tales como:

- Actos de corrupción o soborno.
- Pagos indebidos o de facilitación.
- Conflictos de interés no declarados.
- Irregularidades en contratación.
- Incumplimientos al PTEE.
- Conductas contrarias al Código de Ética y Conducta.

Las denuncias podrán realizarse mediante el envío de la denuncia a los siguientes correos electrónicos:

- compliance@jetsmart.com
- oficialdecumplimiento@jetsmart.com
- sarlaft@jetsmart.com

Confidencialidad

- Toda denuncia será tratada con estricta confidencialidad.
- La identidad del denunciante, cuando sea conocida, será protegida y solo podrá ser revelada a las personas estrictamente necesarias para la gestión de la investigación, o cuando sea requerida por autoridad competente.
- La información recibida será administrada bajo criterios de reserva y protección de datos personales.

Denuncias Anónimas

- La Compañía permitirá la presentación de denuncias anónimas, siempre que contengan información suficiente para adelantar la respectiva verificación.
- La ausencia de identificación del denunciante no será motivo para desestimar el reporte. Sin embargo, en este caso se pueden presentar dificultades para verificar la veracidad de la denuncia.

Prohibición de Represalias

La Compañía adopta una política de cero tolerancias frente a cualquier forma de represalia contra personas que:

- Presenten denuncias de buena fe.
- Colaboren en investigaciones internas o externas.
- Proporcionen información relevante.

Se entiende por represalia cualquier acción que afecte negativamente las condiciones laborales, contractuales o comerciales del denunciante, incluyendo:

- Despidos.
- Desmejoras salariales.
- Acoso laboral.
- Exclusión de oportunidades.
- Cualquier acto de represalia será considerado falta grave y dará lugar a sanciones disciplinarias.
-

Procedimiento de Gestión de Denuncias

Las denuncias recibidas serán gestionadas bajo el siguiente procedimiento:

- Recepción y registro formal.
- Evaluación preliminar por el área de Compliance y/o el Oficial de Cumplimiento.
- Determinación de competencia y apertura de investigación.
- Recopilación de información y análisis.
- Emisión de informe con recomendaciones.
- Adopción de medidas correctivas, disciplinarias o legales cuando corresponda.
- Archivo y conservación documental.

La gestión deberá realizarse con objetividad, imparcialidad y respeto al debido proceso.

Cooperación Obligatoria

Todos los empleados y terceros vinculados deberán cooperar plenamente con las investigaciones internas o externas, absteniéndose de:

- Proporcionar información falsa.
- Omitir datos relevantes.
- Obstaculizar el proceso investigativo.

Contacto con el Denunciante

Cuando la denuncia no sea anónima, la Compañía procurará mantener comunicación con el denunciante para:

- Confirmar la recepción del reporte.
- Informar sobre el inicio del proceso de análisis.
- Solicitar información adicional si resulta necesario.
- Notificar, cuando sea procedente, la finalización del proceso.

El contacto se realizará a través del medio indicado por el denunciante o mediante los canales institucionales definidos.

Solicitud de información adicional o aclaraciones

Durante la evaluación de la denuncia, la Compañía podrá requerir información adicional que permita verificar los hechos reportados.

En estos casos:

- Se solicitarán aclaraciones al denunciante, cuando sea posible.
- Se podrán requerir documentos, evidencias o testimonios adicionales.
- Se garantizará la confidencialidad del proceso.

La falta de información suficiente no impedirá la realización de las verificaciones internas que correspondan.