

Aviso de Privacidad para miembros del “Programa Altitude by Volaris” de Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Colombia y Perú

Este aviso de privacidad aplica para los clientes del “Programa Altitude by Volaris” operado por **Comercializadora Volaris, S.A. de C.V.** con número de RFC CVO061107P46 (En lo sucesivo “**Comercializadora**”), al amparo de la legislación aplicable en Guatemala, El Salvador, Costa Rica, Colombia y Perú.

Identidad y medios de contacto del responsable de la base de datos.

Se entiende como responsable de la base de datos del “Programa Altitude by Volaris” a **Comercializadora Volaris, S.A. de C.V.** (En lo sucesivo “**Comercializadora**”), sociedad mercantil legalmente constituida conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos como parte del grupo comercial o de interés comercial “Volaris”.

¿Con qué fines recabamos y utilizamos los datos personales?

Los datos personales recabados serán utilizados única y exclusivamente para las siguientes finalidades: (i) Identificarle y registrarle como usuario del “Programa Altitude by Volaris”; (ii) Verificar y acreditar su identidad, conforme a nuestros procedimientos internos y a la normativa aplicable; (iii) Gestionar el registro, administración, actualización y mantenimiento de su perfil como usuario del Programa; (iv) Administrar, controlar y dar seguimiento a la acumulación, uso y redención de puntos generados a través de los canales oficiales de Volaris y de sus socios comerciales, así como atender solicitudes relacionadas con los mismos; (v) Informarle, a través de los canales de comunicación autorizados, sobre los beneficios, condiciones y características del “Programa Altitude by Volaris”; y (vi) Atender, gestionar y dar seguimiento a consultas, quejas, reclamaciones o solicitudes derivadas del uso y/o administración del Programa y de los puntos acumulados o redimidos.

Medios de obtención de los datos personales.

Los datos personales que tratamos y a los que se refiere el presente Aviso de Privacidad son recabados a través de los siguientes medios:

- 1) Cuando usted nos los proporciona directamente por cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual u otra tecnología; a través de la página de internet de volaris.com, con la finalidad de ser miembro del “Programa Altitude by Volaris”
- 2) Cuando obtenemos información a través de otras fuentes que están permitidas por la ley.

Información que se recolecta.

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad utilizamos los siguientes datos personales:

- Nombre(s)
- Apellido(s)
- E-mail
- Teléfono
- Nacionalidad
- Fecha de nacimiento
- Género
- País
- Estado civil

Tratamiento que se le dará a los datos personales.

Los datos personales que usted nos proporciona serán recolectados, registrados, organizados, almacenados, consultados, compartidos y cotejados mediante procedimientos automatizados o manuales a lo interno de Volaris, con distintas áreas administrativas involucradas en la prestación del producto o servicios que haya adquirido con nosotros.

Asimismo, le informamos que sus datos personales pueden ser transferidos y tratados dentro y fuera del país, con las siguientes personas, empresas, organizaciones y autoridades distintas a nosotros para los siguientes fines:

DESTINATARIOS DE LOS DATOS PERSONALES	FINALIDAD
Terceros que presten el servicio de hosting del sitio web y terceros relacionados con dicho proveedor	Prestación de servicios.
Terceros que brindan servicios adicionales contratados	Prestación de Servicios contratados.
Terceros que brindan el servicio de administración, gestión y uso de los "Programa Altitude by Volaris" , Volaris	Prestación de Servicios.
Afiliadas y subsidiarias de Volaris	Prestación de Servicios.
Personas que prestan los servicios de call center	Prestación de Servicios.
Otras aerolíneas con quienes Volaris opere vuelos en código compartido o alianzas similares y conexas	Prestación de Servicios.
Agencias de publicidad	Fines informativos, promocionales, publicitarios y mercantiles.
Instituciones bancarias y financieras	Fines informativos, promocionales, publicitarios y mercantiles.
Autoridades de aviación civil, salud, migración, seguridad, protección al consumidor, judiciales.	Cumplir con los requerimientos conforme a las disposiciones legales y normativas correspondientes.

Al registrarse en el **"Programa Altitude by Volaris"**, interpretamos que usted ha leído, comprendido y está de acuerdo con el presente aviso de privacidad y que nos otorga consentimiento para las finalidades aquí definidas.

Los datos personales únicamente podrán ser transferidos a terceros distintos de los mencionados en el cuadro anterior mediante: (i) consentimiento expreso, (ii) por resolución u orden de autoridad judicial o administrativa y (iii) cuando se trate de datos personales de acceso irrestricto, contenidos en bases de datos públicas de acceso general, o que por disposición legal sea considerada pública.

Volaris se asegurará a través de la firma de convenios y/o la adopción de otros documentos vinculantes, que dichos terceros mantengan medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas adecuadas para resguardar tus datos personales, así como que dichos terceros únicamente utilicen sus datos personales para las finalidades para los cuales fueron recabados y de conformidad con el presente Aviso de Privacidad.

¿Por cuánto tiempo se conservarán los datos personales?

Los datos personales se conservan durante un plazo máximo de diez (10) años calendario. Vencido dicho plazo, se eliminará la información en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, salvo que exista alguna finalidad o interés legítimo que justifique

su conservación, o exista alguna contingencia técnica que justifique razonablemente el aplazamiento de la eliminación de la información.

Protección.

La seguridad y la confidencialidad de los datos que los usuarios proporcionen al registrarse al **“Programa Altitude by Volaris”**, estarán protegidos por un servidor seguro bajo el protocolo Secure Socket Layer (SSL), de tal forma que los datos enviados se transmitirán encriptados para asegurar su resguardo.

Para verificar que se encuentra en un entorno protegido asegúrese de que aparezca una S en la barra de navegación. Ejemplo: httpS://.

Sin embargo, y a pesar de contar cada día con herramientas más seguras, la protección de los datos enviados a través de Internet no se puede garantizar al 100%; por lo que una vez recibidos, se hará todo lo posible por salvaguardar la información.

Modificaciones al Aviso de Privacidad.

Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos.

Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de los siguientes medios: (i) anuncios visibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; (ii) trípticos o folletos disponibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; y (iii) en nuestra página de Internet (sección “Aviso de privacidad”).

Derechos de los Titulares (Derechos ARCO, ARCO - POL y ARCOP).

Usted, como titular de datos personales, tiene derecho a **acceder** a los datos que tratamos sobre usted y a conocer las finalidades y condiciones de dicho tratamiento. Asimismo, puede solicitar la **rectificación** de sus datos cuando sean inexactos, incompletos o estén desactualizados; la **cancelación o supresión** cuando ya no sean necesarios o su tratamiento no se realice conforme a la normativa aplicable; y **oponerse** al tratamiento de sus datos para fines específicos, cuando corresponda conforme a la ley.

Adicionalmente, cuando resulte aplicable, usted podrá **solicitar la portabilidad** de sus datos en un formato estructurado, de uso común y fácil lectura, así como la **limitación del tratamiento** de sus datos personales en los supuestos previstos por la normativa vigente.

¿Cómo puedes acceder, rectificar, cancelar, oponerte, solicitar la portabilidad y limitar el uso de sus datos personales?

Como titular de los datos personales —o mediante representante debidamente acreditado— usted puede ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación o supresión, oposición, portabilidad y limitación del tratamiento respecto de los datos personales tratados por Volaris en relación con el **“Programa Altitude by Volaris”**.

Para ejercer dichos derechos, deberá presentar una solicitud a través del formulario electrónico disponible en el [Centro de Privacidad](#) (al dar click en el hipervínculo anterior serás dirigido automáticamente a dicho formulario) o mediante escrito dirigido a Antonio Dovalí Jaime, número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México en atención al Delegado y/o encargado de gestionar y tramitar las solicitudes de protección de datos personales.

La solicitud deberá contener, al menos: (i) Nombre del titular o su representante; (ii) un medio de contacto para recibir notificaciones; (iii) documentos que acrediten identidad del titular, o en su caso el carácter de representante; (iv) una descripción clara y precisa del derecho que desea ejercer; y, cuando resulte aplicable, (v) deberá aportar la documentación que sustente su solicitud.

Asimismo, puedes revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales. No obstante, debe considerar que, en ciertos casos, Volaris podrá continuar tratando sus datos cuando exista una obligación legal o contractual que así lo requiera, circunstancia que le será debidamente informada.

Volaris dará acuse de recibido en un plazo de cinco (5) días hábiles, contados desde el día siguiente de la recepción de la solicitud. En aquellos casos en que la solicitud realizada amerite un plazo mayor, se estará dando acuse de recibo al titular e indicación expresa del plazo que se tardará en dar la respuesta respectiva, así como los motivos que justifican la ampliación.

En caso de que tu solicitud no sea lo suficientemente clara y/o no aportes la documentación que nos permita acreditar la titularidad de los datos a los cuales deseas ejercer, Volaris podrá contactarte y requerirte que subsanes tu solicitud dentro de un plazo máximo de sesenta (60) días hábiles. Transcurrido el plazo señalado sin que ocurra la subsanación se tendrá por no presentada tu solicitud.

Una vez que Volaris cuente con toda la información necesaria para atender tu solicitud, deberá resolver en el plazo de ocho (8) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de una solicitud que cumpla con todos los requerimientos señalados, en cuyo caso, se te dará contestación acerca de la procedencia o no de la misma al medio de comunicación que nos hayas señalado para recibir notificaciones.

Adicionalmente, si desea dejar de recibir comunicaciones promocionales por correo electrónico, podrá hacerlo en cualquier momento mediante el enlace "Cancelar suscripción", ubicado en la parte inferior de los correos electrónicos.

Uso de cookies y web beacons.

Las cookies son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el disco duro del equipo de cómputo del usuario al navegar en una página de Internet específica, que permiten recordar al servidor de Internet algunos datos sobre este usuario, entre ellos, sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor. No estás obligado a aceptar las cookies que nosotros te enviemos, además de que puedes modificar tu navegador para no aceptar cookies.

Por su parte, las web beacons son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizado para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros.

Volaris en su sitio web utiliza cookies para grabar la información de la sesión, tales como servicios agregados a la reservación o información específica sobre que páginas visitas como usuario.

Cuando visitas nuestro sitio web, nuestro servidor graba tu dirección IP junto con la fecha, hora y duración de tu visita. Una dirección IP es un número asignado, similar a un número telefónico, que permite a tu computadora conectarse a Internet.

Ligas a sitios web de terceros.

El Aviso de Privacidad de Volaris solamente concierne al sitio web de nuestra propiedad. Esto no incluye ligas a sitios web de terceros. El uso de la información recolectada por estos sitios es, en su totalidad, responsabilidad de los sitios web de terceros. Debes considerar que otras organizaciones tienen sus propios avisos de privacidad en cuanto a la recolección y uso de

información personal, así como del uso de cookies. Si te preocupa el uso que otros sitios web podrían dar a tu información, te recomendamos que leas su política de privacidad o contactes a la organización propietaria del sitio web.

¿No está conforme con el tratamiento de sus datos personales?

Si consideras que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta de nuestros empleados o de nuestras actuaciones o respuestas, o presumes que en el tratamiento de tus datos personales existe alguna violación a las disposiciones aplicables a la protección de datos personales, podrás interponer el recurso aplicable ante la autoridad competente.

En el caso de El Salvador: podrás interponer la queja o denuncia correspondiente ante la Agencia de Ciberseguridad del Estado (ACE) al amparo de la Ley para la Protección de Datos Personales.

En el caso de Costa Rica: puedes hacerlo ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab), para más información puedes visitar el sitio web www.prodhab.go.cr/ al amparo de la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, N° 8968 del 7 de julio de 2011 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo 37554 del 30 de octubre de 2012.

En el caso de Colombia: podrás interponer la queja o denuncia correspondiente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para más información puedes visitar el sitio web <https://www.sic.gov.co/> al amparo de la Ley 1581 de 2012.

En el caso de Perú podrás solicitar la tutela de tus derechos ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, para más información puedes visitar el sitio web <https://www.gob.pe/anpd>, al amparo de la Ley N° 29733 y su Reglamento (Decreto Supremo N° 016-2024-JUS).

Actualizado el 7 de mayo de 2026