

AVISO DE PRIVACIDAD PARA RESIDENTES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Este Aviso de Privacidad aplica a los residentes de los Estados Unidos de América y es aplicable exclusivamente a nuestros consumidores, pasajeros y demás personas residentes en los Estados Unidos de América (en adelante, el “Consumidor” o “usted”), de quienes recabamos información personal para la acumulación y redención de puntos en el programa de lealtad “**Altitude by Volaris**” (en adelante, el “Programa”) a través del sitio web, las aplicaciones móviles de Apple y Android de altitude by Volaris, en aeropuertos, mediante nuestro Call Center y redes sociales (en adelante, los “Servicios”), todos propiedad de Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. (en adelante, “Comercializadora”). El presente Aviso se emite en cumplimiento de las leyes aplicables en los Estados Unidos, incluyendo la California Consumer Privacy Act, modificada por la California Privacy Rights Act (en conjunto, la “CCPA”), incluyendo cualquier regulación complementaria. Los términos no definidos en el presente tendrán el significado que les atribuye la CCPA.

CATEGORÍAS DE INFORMACIÓN PERSONAL RECABADA

Comercializadora podrá recabar, ocasionalmente, y pudo haber recabado durante los últimos 12 (doce) meses, las siguientes categorías de información personal:

1. Identificadores e información de contacto (Nombre(s); Apellido(s); Correo electrónico; Contraseña; Nacionalidad; Fecha de nacimiento; Género; País; Estado; Número telefónico; Estado civil).
2. Información sobre actividad en Internet u otras redes electrónicas.
3. Información comercial, como productos y servicios adquiridos.
4. Datos de geolocalización.
5. Datos de uso.
6. Información de pago.
7. Perfil o hábitos de compra inferidos a partir de su información personal.
8. Información de terceros que usted proporcione al momento de adquirir nuestros productos y/o servicios.
9. **Información sensible** (según se define en ciertas leyes aplicables): inicio de sesión de la cuenta del consumidor, contraseña o credenciales que permitan el acceso a una cuenta.

CÓMO RECABAMOS SUS DATOS

Recabamos su información personal de las siguientes maneras:

Recopilación directa. Cuando utiliza nuestras aplicaciones móviles o sitio web, cuando se comunica con nuestro Call Center o a través de nuestras páginas en redes sociales.

Recopilación automatizada. Mediante cookies y tecnologías de rastreo similares cuando interactúa con nuestro sitio web o aplicación móvil.

Fuentes de terceros. Podemos recibir información de proveedores, tales como agencias de viajes, empresas de marketing y otras aerolíneas, así como de bases de datos públicas y plataformas de redes sociales.

FINALIDADES PARA LAS CUALES LA INFORMACIÓN PERSONAL PUEDE SER UTILIZADA O DIVULGADA

Utilizamos su información personal para:

Proveer Servicios y Productos. Prestar el Servicio solicitado, ya sea proporcionado por Comercializadora, por nuestros socios comerciales o por aerolíneas con las cuales tengamos acuerdos de código compartido y/o alianzas similares. Procesar pagos o reembolsos. Notificar incidencias relacionadas con su vuelo. Atender quejas o reclamaciones.

Mejorar Nuestros Servicios. Analizar patrones de uso para mejorar nuestras ofertas y la experiencia del usuario.

Marketing y Personalización. Enviar ofertas, promociones y publicidad personalizada con base en sus preferencias y comportamientos.

Seguridad y Prevención de Fraude. Garantizar la seguridad de nuestros Servicios y detectar actividades fraudulentas.

Cumplimiento y Obligaciones Legales. Cumplir con las leyes aplicables y con requerimientos de autoridades.

Podremos divulgar su información personal a:

Proveedores de Servicios. Empresas que nos asisten con el procesamiento de pagos, atención al cliente, soporte tecnológico, marketing y otros servicios operativos.

Socios Comerciales. Aerolíneas, agencias de viajes, cadenas hoteleras, empresas de renta de autos, Hopper, socios de código compartido, compañías afianzadoras y otros socios para servicios coordinados.

Evento Corporativo. Nos reservamos el derecho de transferir a otra entidad o a sus afiliadas o proveedores de servicios parte o la totalidad de la información relacionada con usted en relación con, o durante negociaciones de, cualquier fusión, adquisición, venta de activos o de cualquier línea de negocio, cambio de control accionario o transacción de financiamiento.

Autoridades Gubernamentales. Para fines de seguridad, aduanas, migración, regulatorios y demás fines de cumplimiento legal.

Otras Aerolíneas. Otras aerolíneas para atender sus solicitudes de reservación relacionadas con sus vuelos.

VENTA Y/O COMPARTICIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL / PUBLICIDAD DIRIGIDA

Comercializadora no realiza actividades relacionadas con la venta de su información personal a cambio de contraprestación monetaria o de cualquier otro tipo, no comparte su información personal con terceros con fines de publicidad conductual entre contextos, ni divulga su información personal a terceros para fines de publicidad dirigida.

Las categorías de información personal podrán ser divulgadas y gestionadas, tanto dentro como fuera de México, durante los últimos 12 meses, con las siguientes personas, empresas, organizaciones y autoridades, todas independientes de nosotros:

DESTINATARIOS DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	FINALIDAD
Terceros que prestan servicios de hosting del sitio web y proveedores relacionados	Prestación de servicios
Terceros que brindan servicios adicionales contratados	Prestación de servicios
Terceros que brindan servicios de administración, gestión y uso del Programa “Altitude by Volaris”, Volaris	Prestación de servicios

Afiliadas y subsidiarias de Volaris	Prestación de servicios
Proveedores de servicios de call center	Prestación de servicios
Otras aerolíneas con las que Volaris opera vuelos en código compartido o alianzas similares/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 y judiciales	Cumplir con requerimientos conforme a las disposiciones legales y regulatorias aplicables

Comercializadora garantizará, mediante la celebración de convenios y/o la adopción de otros documentos vinculantes, que dichos terceros mantengan medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas para salvaguardar su información personal, así como que dichos terceros únicamente utilicen su información personal para las finalidades para las cuales fue recabada y de conformidad con el presente Aviso de Privacidad.

SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON SU INFORMACIÓN PERSONAL Y CÓMO EJERCERLOS

Los residentes de California y de ciertos otros estados tienen derecho a determinados derechos de privacidad. Dichos derechos no son absolutos y nos reservamos el derecho de rechazar total o parcialmente alguna solicitud en la medida permitida por la ley. Estos derechos incluyen:

Derecho a Conocer

Usted puede tener derecho a solicitar información sobre:

- Las categorías de información personal que hemos recabado sobre usted.
- Las categorías de fuentes de las cuales se recaba la información personal.
- La finalidad comercial o empresarial para recabar, vender o compartir información personal.
- Las categorías de terceros a quienes hemos divulgado, vendido o compartido información personal; y
- Las piezas específicas de información personal que hemos recabado sobre usted.

Derecho de Eliminación

Usted puede tener derecho a solicitar la eliminación de cualquier información personal que hayamos recabado sobre usted, sujeto a ciertas excepciones (por ejemplo, completar una transacción, detectar incidentes de seguridad o cumplir con obligaciones legales).

Derecho de Corrección de Información Personal Inexacta

Usted puede tener derecho a solicitar la corrección de información personal inexacta que mantengamos sobre usted, considerando la naturaleza de la información personal y las finalidades del tratamiento de dicha información. Una vez verificada la solicitud, corregiremos cualquier inexactitud en su información personal.

Derecho de Exclusión de Venta o Compartición de Información Personal

Usted puede tener derecho, en cualquier momento, a instruir a Comercializadora para que no venda ni comparta la información personal del Consumidor. Debido a que Comercializadora no vende ni comparte información personal de los Consumidores, usted ya se encuentra excluido de dichas actividades.

Derecho a Limitar el Uso de Información Personal Sensible

Usted puede tener derecho a limitar el uso y divulgación de su información personal sensible únicamente a lo necesario para prestar servicios o según lo exija la ley. No utilizamos información personal considerada sensible para inferir características sobre usted, por lo que este derecho no resulta aplicable a nuestras operaciones actuales.

Derecho de Exclusión de Publicidad Dirigida y Toma de Decisiones Automatizadas

Usted puede tener derecho a excluirse del uso y divulgación de su información personal para fines de publicidad dirigida y/o toma de decisiones automatizadas.

Derecho a No Represalias por Ejercer sus Derechos

Comercializadora no discriminará a un Consumidor por ejercer cualquiera de los derechos previstos en las leyes estatales integrales de privacidad y en el presente Aviso de Privacidad.

CÓMO EJERCER SUS DERECHOS

Para ejercer sus derechos, deberá presentar una solicitud mediante alguno de los siguientes medios:

- Formulario web: [Centro de Privacidad](#)
- Teléfono: llamando gratuitamente al 1 855 551 8789

Verificaremos su identidad con la información proporcionada en su solicitud o a través de un representante autorizado antes de proceder.

Los Consumidores podrán ejercer sus derechos respecto de su información personal conforme a este Aviso de Privacidad, cuando resulte aplicable, mediante una solicitud verificable. Asimismo, si desea dejar de recibir boletines electrónicos de Comercializadora, podrá hacerlo total o parcialmente haciendo clic en el enlace "Cancelar suscripción" ubicado al final de los correos electrónicos.

La solicitud verificable deberá incluir como mínimo: nombre del Consumidor titular de la información personal sobre la cual se pretende ejercer un derecho, dirección de correo electrónico, descripción clara y precisa de la solicitud y cualquier otro dato que permita localizar la información personal (por ejemplo, el lugar donde fueron recabados los datos o su registro de vuelo). Comercializadora podrá requerir mecanismos razonables de autenticación según la naturaleza de la solicitud. Para verificar su solicitud, Comercializadora realizará medidas razonables para asegurarse de que la persona que realiza la solicitud sea efectivamente la persona de quien recabamos la información. Podremos solicitarle su nombre, dirección de correo electrónico y/o número telefónico de contacto. También podremos solicitarle que nos envíe una identificación emitida por el estado de su residencia.

El plazo para responder una solicitud será dentro de los 45 días posteriores a la recepción de una solicitud verificable del Consumidor. Comercializadora tomará medidas razonables para determinar si la solicitud es verificable. Podremos extender el plazo para proporcionar la información requerida una sola vez por 45 días adicionales cuando resulte razonablemente necesario, y le notificaremos dicha extensión. La divulgación de la información requerida se realizará por escrito y será enviada a la dirección de correo electrónico desde la cual se envió la solicitud o aquella indicada en la misma.

Tenga en cuenta que su solicitud puede ser rechazada o no proceder de inmediato debido a que la solicitud podría no ser verificable, no se demuestre el consentimiento o exista una obligación legal. Asimismo, debe considerar que para ciertas finalidades, la revocación o limitación de su consentimiento implicará que ya no podamos prestarle el servicio solicitado o implicará la terminación de la relación con nosotros.

En caso de que rechacemos su solicitud, usted podrá tener derecho a apelar nuestra decisión enviando una solicitud mediante el Formulario web: [Centro de Privacidad](#), sección "Consultas de Información Personal".

CALIFORNIA SHINE THE LIGHT

Los residentes de California también tienen derecho a solicitar información respecto de terceros a quienes Comercializadora haya divulgado determinadas categorías de información personal durante el año inmediato anterior para fines de mercadotecnia directa de dichos terceros, conforme a la ley "Shine the Light" de California (Cal. Civ. Code § 1798.83). La información personal conforme a esta ley de California significa "cualquier información que, al momento de ser divulgada, identificaba, describía o podía asociarse con un individuo". No divulgamos este tipo de información personal a terceros para sus propios fines y le permitimos optar por excluirse de cualquier divulgación de información personal no identificable. Sin embargo, si usted es residente de California y desea realizar una consulta adicional, por favor envíe su solicitud en: [Centro de Privacidad](#).

INFORMACIÓN PERSONAL DE TERCEROS

Si usted adquiere servicios para otros Consumidores o acompañantes de Consumidores, debe asegurarse de contar con el derecho para proporcionarnos su información personal y de que dichos Consumidores hayan aceptado la forma en que utilizamos su información conforme a lo establecido en este Aviso. La información personal de otros Consumidores se recaba únicamente con la finalidad de proporcionar el servicio solicitado o según sea requerido o permitido por la legislación aplicable.

MENORES DE EDAD

Debe tener 18 años o más para utilizar el sitio. Nuestros Servicios no están dirigidos ni destinados para uso de menores de edad. No recabamos conscientemente información de menores de 18 años. Las circunstancias limitadas en las que podríamos necesitar recabar información personal de menores de 18 años incluyen: como parte de una reservación, la compra de otros servicios relacionados con vuelos o en otras circunstancias excepcionales. Dicha información únicamente será utilizada y recabada conforme sea proporcionada por el padre, madre o tutor y con su consentimiento. Si usted tiene conocimiento de que su hijo(a) o cualquier menor bajo su cuidado nos ha proporcionado información personal sin su consentimiento, por favor contáctenos.

REPRESENTANTE AUTORIZADO

Los residentes de ciertos estados podrán designar a un representante autorizado para presentar solicitudes relacionadas con su información personal en su nombre. El representante autorizado o el Consumidor deberán proporcionar a Comercializadora el Consentimiento por escrito (entendido como toda manifestación libre, específica, informada e inequívoca del Consumidor) para actuar en representación del Consumidor, incluyendo mediante declaración o poder legal, así como verificar directamente con nosotros su identidad.

CANAL DE DENUNCIAS

En Comercializadora tomamos muy en serio la protección de su información personal. Si en cualquier momento tiene inquietudes o sospechas sobre un manejo indebido de su información personal, le solicitamos que nos lo reporte inmediatamente a través de nuestro Canal de Denuncias.

Nuestro Canal de Denuncias está diseñado para proporcionarle un medio seguro y confidencial para reportar cualquier incidente relacionado con la privacidad y seguridad de su información personal. Puede utilizar este canal para reportar cualquier inquietud, tales como acceso no autorizado a su información personal, pérdida accidental de su información personal, uso indebido de sus datos o cualquier otra actividad sospechosa que pueda afectar la privacidad y seguridad de su información personal.

Para presentar una denuncia o reportar un incidente, puede contactarnos enviando una solicitud mediante el Formulario web: [Centro de Privacidad](#), sección "Contacte con nosotros" o vía telefónica al 1 855 551 8789.

Cualquier reporte recibido a través de nuestro Canal de Denuncias será tratado con la más estricta confidencialidad y será investigado de manera diligente y oportuna. Estamos comprometidos a tomar las medidas necesarias para atender y resolver cualquier inquietud relacionada con la protección de su información personal.

USO DE COOKIES, WEB BEACONS Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

Nuestro sitio web y aplicaciones nos permiten utilizar cookies, web beacons y otras tecnologías de rastreo que sirven para cumplir con las finalidades informadas en este Aviso de Privacidad.

Los diferentes tipos de cookies que utilizamos para obtener datos identificativos y datos relacionados con el comportamiento de compra y uso de servicios del Consumidor en Internet son:

- **Cookies esenciales.** Estas tecnologías permiten el correcto uso de las funcionalidades tecnológicas de nuestro sitio web, por lo que no pueden ser deshabilitadas.
- **Cookies para recordar preferencias y experiencia del titular.** A través de estas tecnologías obtenemos horarios de navegación, tiempo de navegación en nuestro sitio web, secciones consultadas y páginas de Internet visitadas previamente a la nuestra. Estas cookies nos permiten recordar sus preferencias, opciones de navegación y funciones personalizadas.
- **Cookies con fines de rendimiento y analítica.** Podemos utilizar cookies propias y de terceros (incluyendo Google Analytics) para obtener datos técnicos y estadísticos que nos permitan identificar cómo utiliza nuestros servicios para mejorar su desempeño y desarrollos futuros.
- **Cookies publicitarias propias y de terceros.** Podemos instalar cookies publicitarias propias y de terceros para obtener información relacionada con sus preferencias de compra, consumo y visualización de sitios web con la finalidad de mostrarle publicidad que consideramos relevante para usted.

Algunas de las cookies que utilizamos en nuestro sitio web son necesarias para habilitar su funcionamiento y no pueden ser deshabilitadas desde nuestros sistemas.

No obstante, usted puede deshabilitar aquellas cookies no esenciales siguiendo el procedimiento aplicable según el tipo de navegador que utilice para acceder a nuestro sitio web.

- Internet Explorer: Herramientas ® → Opciones de Internet ® → Privacidad → ® Configuración. Para más información, puede consultar el siguiente [enlace](#) .
- Firefox: Menú ® → Configuración ® → Privacidad y Seguridad. Para más información, puede consultar el siguiente [enlace](#).
- Chrome: Configuración ® → Privacidad y Seguridad ® → ® Cookies de terceros (o Configuración de sitios). Para más información, puede consultar el siguiente [enlace](#).

- Safari: Preferencias ® → Privacidad. Para más información, puede consultar el siguiente [enlace](#) .
- Opera: Configuración ® → Privacidad y seguridad → Cookies y otros datos del sitio. Para más información, puede consultar el siguiente [enlace](#).

A través de su navegador de Internet también podrá visualizar las cookies que se encuentran en su dispositivo y eliminarlas conforme lo considere conveniente.

Adicionalmente, la plataforma de Comercializadora también utiliza cookies para dispositivos móviles, por lo que si desea deshabilitarlas, le recomendamos seguir las instrucciones especificadas por el desarrollador del navegador de Internet de su dispositivo móvil.

Para más información sobre el uso de cookies, le recomendamos consultar nuestra Política de Cookies en el siguiente [enlace](#).

PLAZO DE CONSERVACIÓN

Conservamos su información personal únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fue recabada, conforme a lo descrito en este Aviso o según lo requiera la ley. Específicamente:

- Datos de transacciones: Conservados durante el tiempo necesario para completar sus transacciones, mantener sus cuentas o cumplir con obligaciones legales.
- Datos de marketing: Conservados hasta que usted solicite su eliminación o decida excluirse.
- Datos legales y de cumplimiento: Conservados durante el plazo requerido por las leyes y regulaciones aplicables, tales como fines fiscales y de auditoría.

Una vez concluido el plazo de conservación, eliminaremos o anonimizaremos de manera segura su información personal conforme a las leyes y regulaciones aplicables.

ENLACES A TERCEROS

El presente Aviso de Privacidad de Comercializadora únicamente concierne a nuestros Servicios propios. No incluye enlaces a sitios web de terceros y no somos responsables por el contenido o prácticas de privacidad de dichos sitios. El uso de la información recabada por estos sitios es responsabilidad exclusiva de los sitios web de terceros. Usted debe considerar que otras organizaciones cuentan con sus propios avisos de privacidad respecto de la recopilación y uso de información personal, así como del uso de cookies. Si le preocupa cómo otros sitios web puedan utilizar su información, le recomendamos leer sus políticas de privacidad o contactar a la organización propietaria del sitio web.

CONTÁCTENOS

Si desea obtener más información acerca de nuestro Aviso de Privacidad o tiene alguna pregunta relacionada con el ejercicio de sus derechos, por favor contáctenos enviando una solicitud mediante el Formulario web: [Centro de Privacidad](#) o vía telefónica al 1 855 551 8789.

Los medios establecidos en el presente Aviso son exclusivamente para las finalidades aquí señaladas. Para cualquier otra duda o consulta no relacionada con nuestro Aviso de Privacidad o Información Personal, por favor contáctenos a través de nuestros canales oficiales de atención a clientes [aquí](#).



CAMBIOS A NUESTRO AVISO DE PRIVACIDAD

Comercializadora se reserva el derecho de modificar el presente Aviso de Privacidad en cualquier momento. Cuando se realicen cambios a este Aviso de Privacidad, la versión actualizada será publicada en nuestro sitio web, aplicación móvil y Call Center.

ACTUALIZADO el 08 de mayo de 2026.