

Aviso de Privacidad

Identidad y domicilio.

En cumplimiento a lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como su Reglamento y demás normatividad aplicable en la materia, nos permitimos informarle lo siguiente:

Comercializadora Volaris, S.A. de C.V. (En lo sucesivo "**Comercializadora**"), con domicilio en Antonio Dovalí Jaime, número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México, nos comprometemos a proteger su privacidad y somos responsables del uso y protección de sus datos personales con relación al "**Programa Altitude by Volaris**", así como al registro, administración y ejecución de los Puntos que se otorgan bajo el amparo de dicho programa que se lleva a cabo a través de volaris.com y/o aplicación móvil oficial de Volaris.

Este Aviso de Privacidad detalla la información que como Cliente nos proporciona, cómo la recabamos, lo que hacemos con ella y cómo la protegemos en relación con el Programa Altitude by Volaris, así como al registro, administración y ejecución de los Puntos que se otorgan bajo el amparo de dicho programa que se lleva a cabo a través de volaris.com y/o aplicación móvil oficial de Volaris.

¿Con qué fines recabamos y utilizamos tus datos personales?

Los datos personales que recabamos serán tratados para: **(i) Identificarte como usuario dentro del "Programa Altitude by Volaris"; (ii) acreditar tu identidad de acuerdo con nuestros procedimientos internos o aquellos exigidos por la normatividad aplicable; (iii) Registro y gestión de usuarios, así como la integración, administración y actualización de tu perfil como usuario en el Programa Altitude by Volaris; (iv) Registro, gestión, control, administración de los puntos generados y redimidos en el Programa Altitude by Volaris, así como cualquier solicitud relacionada con ellos; (v) Registro, gestión, control, administración de los puntos generados en el Programa de Altitude by Volaris y redimidos en los canales oficiales de venta de los socios comerciales del "Programa Altitude by Volaris"; (vi) Proporcionar información, a través de nuestros canales de comunicación, sobre los beneficios ofrecidos por el "Programa Altitude by Volaris"; (vii) Atención, seguimiento y resolución de quejas y/o reclamaciones derivadas del uso y/o gestión de los puntos generados y/o redimidos en el "Programa Altitude by Volaris"; (viii) Contactarte para informarte sobre cambios en la mecánica de los Términos y Condiciones del "Programa Altitude by Volaris".**

De forma adicional utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención y ofrecerle nuestros productos y servicios: **(i) Integrar un historial sobre sus consumos y preferencias, así como para el envío de publicidad respecto de los beneficios que brinda el "Programa Altitude by Volaris"; (ii) Brindar asesoría sobre la gestión de los puntos generados y redimidos en el "Programa Altitude by Volaris", así como atender dudas o aclaraciones respecto de los mismos.**

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales puede limitar su uso ejerciendo sus derechos ARCO por medio del formulario electrónico disponible en nuestro portal: [Centro de Privacidad](#) (al dar click en el hipervínculo anterior serás dirigido automáticamente a dicho formulario) o por escrito al domicilio señalado en el apartado "Identidad y Domicilio" del presente documento.

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

Datos personales recabados y medios de obtención de los mismos.

Los datos personales recabados con los fines previstos en el presente Aviso de Privacidad son obtenidos de las siguientes formas:

- 1) Cuando nos los proporcionas directamente entendiéndose por esto cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual u otra tecnología; a través de la página de internet de Volaris.com, con la finalidad de registrarte en el "**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 utilizaremos los siguientes datos personales:

Contacto:

- Nombre completo
- E-mail
- Teléfono de casa
- Teléfono de oficina
- Celular

Registro de usuarios:

- Nombres
- Apellidos
- Genero
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- Número de celular
- Correo electrónico
- País de residencia
- Estado de residencia

De conformidad con los artículos 7, 9 y 36 de la Ley Federal para la Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares("LFPDPPP"), los datos financieros como lo son los Datos de la Tarjeta de Crédito no requieren consentimiento expreso para ser utilizados.

Limitación al uso de tus datos personales.

Usted puede limitar el uso de sus datos personales con el fin de no seguir recibiendo información de las promociones, ofertas y servicios adicionales que ofrecemos de forma telefónica, o por correo electrónico, ejerciendo sus derechos ARCO por medio del formulario electrónico disponible en nuestro portal: [Centro de Privacidad](#) (al dar click en el hipervínculo anterior serás dirigido automáticamente a dicho formulario) o por escrito al domicilio señalado en el apartado "Identidad y Domicilio" del presente documento.

Transferencia de datos personales.

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 | Requiere del consentimiento |
|--|---|-----------------------------|
| Terceros que presten el servicio de hosting del sitio web y terceros relacionados con dicho proveedor | Prestación de servicios | No |
| Terceros que brindan servicios adicionales contratados | Prestación de Servicios contratados | No |
| Terceros que brindan el servicio de administración, gestión y uso de los "Programa Altitude by Volaris" , Volaris | Prestación de Servicios | No |
| Afiliadas y subsidiarias de Volaris | Prestación de Servicios | No |
| Personas que prestan los servicios de call center | Prestación de Servicios | No |
| Otras aerolíneas con quienes Volaris opere vuelos en código compartido o alianzas similares y conexas | Prestación de Servicios | No |
| Agencias de publicidad | Fines informativos, promocionales, publicitarios y mercantiles* | Si* |
| Instituciones bancarias y financieras | Fines informativos, promocionales, publicitarios y mercantiles* | Si* |
| Autoridades | Cumplir con los requerimientos conforme a las disposiciones legales y normativas correspondientes | No |

Le informamos que para las transferencias indicadas con asterisco (*) requerimos obtener su consentimiento. Entendemos que hemos obtenido su consentimiento expreso, en el momento en que Usted acepta el presente aviso de privacidad y se registra en el **"Programa Altitude by Volaris"**; Si usted desea oponerse al tratamiento de sus datos personales, lo podrá realizar mediante el ejercicio de sus derechos ARCO conforme a lo señalado en el presente documento.

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 información personal que por disposición de una ley que 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 sus 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.

¿Cómo puede acceder, rectificar, cancelar u oponerse al uso de sus datos personales o en su caso revocar su consentimiento?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que le damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esta se encuentre desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminen de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales, incluyendo sus datos personales sensibles. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de la relación con nosotros.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, es a través de la presentación de la solicitud respectiva por medio del formulario electrónico disponible en nuestro portal: [Centro de Privacidad](#) (al dar click en el hipervínculo anterior serás dirigido automáticamente a dicho formulario) o por escrito al domicilio señalado en el apartado "Identidad y Domicilio" del presente documento.

De conformidad con en el artículo 28 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, la solicitud deberá contener la información solicitada en todos los campos requeridos y marcados como obligatorios, entre los cuales se encuentra: el nombre completo (nombre o nombres y apellidos), indicación del correo electrónico o dirección física que designe para número telefónico de contacto y la descripción clara y precisa de los datos personales sobre los cuales se hace ejercicio de los derechos ARCO, adjuntando copia simple de su identificación oficial, o en medios electrónicos, versión digitalizada de la misma (escaneo).

El plazo para atender su solicitud será en un máximo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de su solicitud de acceso, rectificación, cancelación u oposición, se le dará contestación acerca de la procedencia de la misma por medio de correo electrónico dirigido a su persona, enviado a la dirección de correo electrónico que haya indicado en la propia solicitud o enviando carta al domicilio físico que haya indicado a tales efectos (los veinte días se darán por cumplidos al momento de entrega).

De forma adicional en caso de que los titulares de datos personales deseen cancelar la suscripción al envío de boletines de correo electrónico, podrán realizarlo de forma total o parcial haciendo clic en el link 'Cancelar suscripción' ubicado en la parte inferior de los correos electrónicos.

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 los establecimientos, centros de atención a clientes de Volaris;** **(ii) trípticos o folletos disponibles en los establecimientos o centros de atención a clientes de Volaris;** **(iii) en la página de Internet [sección aviso de privacidad] de Volaris.**

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 la página de Volaris envíe, 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 el sitio Web de Volaris, su 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.

Para mayor información sobre el uso de las cookies, le recomendamos consultar la Política de Cookies de Volaris en el siguiente enlace: [Política Cookies](#)

Ligas a sitios Web de terceros.

El Aviso de Privacidad de **"Comercializadora"** solamente concierne a los datos personales que serán tratados conforme a las finalidades señaladas en el presente documento correspondientes al **"Programa Altitude by Volaris"**.

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.

Protección.

La seguridad y la confidencialidad de los datos que los usuarios proporcionen al momento de registrarse en el **"Programa Altitude by Volaris"** a través de la página web de 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://](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.

Tratamiento indebido de sus datos personales.

Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado, presume que en el tratamiento de sus datos personales existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, podrá interponer la queja o denuncia correspondiente ante la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno.

Otros medios.

Para cualquier duda, aclaración y ejercicio de tus derechos previstos en el presente aviso ponemos a su disposición adicionalmente el siguiente medio: datos.personales@volaris.com

Por último, es de precisar que el medio anteriormente señalado se encuentra específicamente diseñado y autorizado para recibir cualquier clase de duda, aclaración y ejercicio de los derechos previstos en el presente aviso, por lo que, para cualquier tipo de información relacionada con el tratamiento que se realice en el **“Programa Altitude by Volaris”** se encuentran a su disposición los siguientes medios: el sitio Web de Volaris, (www.volaris.com), el Call Center, las aplicaciones oficiales para iOS y Android, así como las redes sociales oficiales de “Volaris” o vía correo postal al domicilio señalado en el apartado de “Identidad y Domicilio” del presente documento.

Última actualización: 4 de julio del 2025.