

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:

En el sitio Web (www.volaris.com), en el Call Center, en las aplicaciones para iOS y Android y en redes sociales de Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (En lo sucesivo "Volaris"), 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, somos responsables del uso y protección de sus datos personales, al respecto nos comprometemos a proteger su privacidad. Este Aviso de Privacidad detalla la información que como Cliente nos proporcionas, cómo la recabamos, lo que hacemos con ella y cómo la protegemos.

Forma de contacto.

Puede contactarnos redactando un correo electrónico y enviarlo a la dirección electrónica datos.personales@volaris.com, o vía correo postal a la dirección Antonio Dovalí Jaime No. 70, Torre B, Piso 13, Col. Zedec Santa Fe, C.P. 01210, Ciudad de México, Atención - Protección de Datos Personales.

¿Con qué fines recabamos y utilizamos tus datos personales?

Para prestarle el servicio o producto contratados con Volaris, Para dar seguimiento al proceso del servicio o producto contratado, Realizar gestiones de facturación, cobranza y recuperación de adeudo, así como a cualquier aclaración relacionada con su pago y/o el servicio contratado, Identificarlo como miembro de nuestras membresías, Enviarle cotizaciones e información sobre nuestros servicios o productos, Enviar notificaciones y avisos sobre el servicio o producto contratado, Atender consultas, solicitudes de información y/o reclamaciones en relación con los servicios o productos contratados, Dar seguimiento vía redes sociales, teléfono o correo electrónico a procesos iniciados con nosotros.

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: Integrar un historial sobre sus consumos y preferencias, así como para el envío de publicidad respecto de los servicios o productos que ofrecemos, Brindar asesoría del proceso de compra, atender dudas o aclaraciones respecto de los productos y/o servicios que ofrecemos a través de nuestros canales disponibles para servicio al cliente

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales puede limitar su uso enviando su solicitud a la dirección de correo electrónico datos.personales@volaris.com o por escrito a la siguiente dirección: Antonio Dovalí Jaime, número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México, Atención – Protección de Datos Personales.

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 como correo postal, Internet o vía telefónica, incluyendo la contratación de algún producto o servicio con Volaris, participación en promociones, ofertas, patrocinios, encuestas de salud a efecto de implementar los procedimientos señalados por las autoridades federales por motivo de la contingencia sanitaria y actividades afines.
- 2) Cuando visitas nuestros sitios web de internet e ingresas tus datos;
- 3) Cuando utilizas nuestros servicios de Call Center; y
- 4) 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

Identificación Oficial

- INE/IFE (Dependiendo del modelo de tu credencial para votar se pueden recabar: Código de Identificación de Credencial (CIC), Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR por sus siglas en ingles), número identificador del ciudadano, Clave de Elector y/o Número de emisión; vigencia).
- Pasaporte (Número de pasaporte y vigencia).
- Visa (Número de visa y Vigencia).

Registro de usuarios:

- Nombres
- Apellidos
- Genero
- Dirección (Calle, Número, Colonia, Ciudad, Estado, Código Postal, País)
- País de residencia
- Idioma
- Nacionalidad
- Fecha de nacimiento
- Estado Civil
- Pasatiempo
- Ocupación
- Viajes

Datos de Tarjeta de Crédito:

- Número de Tarjeta de Crédito
- Nombre del Titular
- Fecha de vencimiento

De conformidad con los artículos 8, 10 y 37 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.

Datos personales sensibles.

Le informamos que, para cumplir con las finalidades previstas en el presente aviso de privacidad, además de los datos personales mencionados anteriormente, pueden ser recabados y tratados datos personales sensibles, tales como: condición física, discapacidad y documentos médicos, información bancaria, los cuales requieren especial protección.

Tratándose de implementación de medidas impuestas por las autoridades sanitarias en este acto, aceptas expresamente que podremos recabar datos personales sensibles, los cuales serán tratados con absoluta confidencialidad, únicamente para los propósitos mencionados en el presente Aviso de Privacidad y conforme al marco jurídico contenido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP).

En este acto aceptas expresamente que podremos recabar datos sensibles, los cuales serán tratados con absoluta confidencialidad, únicamente para los propósitos mencionados en el presente Aviso de Privacidad y conforme al marco jurídico contenido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP).

Nos comprometemos a que los mismos serán tratados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad y únicamente serán tratados para los propósitos contenidos en el presente Aviso de Privacidad.

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, enviando su solicitud a la dirección de correo electrónico datos.personales@volaris.com o por escrito a la siguiente dirección: Antonio Dovalí Jaime, número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México, Atención – Protección de Datos Personales.

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
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. Si usted no manifiesta su negativa para dichas transferencias, entenderemos que nos lo ha otorgado.

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, o atención a cualquier duda que pudiera tener al respecto del tratamiento de su información los mecanismos que se han implementado son a través de la presentación de la solicitud respectiva (cuyo formato se encuentra en la página www.volaris.com, sección denominada "Aviso de Privacidad") a la dirección de correo electrónico datos.personales@volaris.com o por escrito a la siguiente dirección: Antonio Dovali Jaime, número 70, Torre B, Piso 13, Colonia Zedec Santa Fe, Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01210, Ciudad de México, Atención – Protección de Datos Personales.

De conformidad con en el artículo 29 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 notificaciones, algún 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 nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; (ii) trípticos o folletos disponibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; (iii) en nuestra página de Internet [sección aviso de privacidad]

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.

Protección.

La seguridad y la confidencialidad de los datos que los usuarios proporcionen al contratar un servicio o comprar un producto en línea 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.

Tratamiento indebido de sus datos personales.

Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por alguna conducta de nuestros empleados o de nuestras actuaciones o respuestas, 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 el INAI, para mayor información visite www.inai.org.mx

AVISO DE PRIVACIDAD PARA RESIDENTES DE CALIFORNIA

El presente Aviso de Privacidad para Residentes en California aplica exclusivamente para nuestros clientes, pasajeros y otras personas que residen en el Estado de California, Estados Unidos de América (en lo sucesivo el “Cliente” o “usted”) de quienes recabamos datos personales en el sitio de internet www.volaris.com, las aplicaciones móviles para iOS y Android y en el centro de atención telefónica y redes sociales, todos pertenecientes a Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (“Volaris”). Adoptamos este Aviso para dar cumplimiento a la Ley de Privacidad del Consumidor de California de 2018 (Cal. Civ.Code §1798.11 et seq), incluyendo cualquier regulación complementaria (“CCPA”). Cualquiera de los términos no definidos en el presente tendrá el significado que se les atribuye en el CCPA.

Este Aviso de Privacidad es una declaración que ponemos a disposición de los Clientes la cual describe las prácticas de Volaris en relación con la recolección, uso y revelación de datos personales a través de los Servicios. Si usted desea obtener más información relacionada con sus derechos de privacidad en California y las prácticas de privacidad de Volaris en general, por favor consulte nuestra Política de Privacidad para Residentes de California en nuestro sitio de internet www.volaris.com.

CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES QUE RECABAMOS

Las categorías de Datos Personales que Volaris puede recabar de tiempo a tiempo o que puede haber recabado de sus Clientes en los últimos 12 (doce) meses son las siguientes:

1. **Identificadores**
2. **Información comercial**, como productos comprados y servicios contratados.
3. **Información de internet u otra información de actividades en redes electrónicas** (historial de búsqueda y navegación) e información de su interacción con los Servicios*
4. **Datos de geolocalización***
5. **Información profesional o relacionada al empleo**
6. **Deducciones acerca de comportamientos y preferencias** obtenidas con base en la información anteriormente señalada, con el fin de crear un perfil sobre usted, que refleje sus preferencias, características, inclinaciones psicológicas, predisposiciones, conductas, actitudes, inteligencia, habilidades y aptitudes*

* Volaris en su Servicios 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.

PROPÓSITOS POR LOS CUALES LOS DATOS PERSONALES PUEDEN SER USADOS O REVELADOS:

En general, la información que recabamos será utilizada para proveer servicios de transporte aéreo o productos y servicios adicionales que pueda solicitar a través de los Servicio, ya sea prestados por Volaris o por nuestros socios comerciales, o aerolíneas con quienes tenemos un convenio de condigo compartido y/o alianzas similares, así como actividades relacionada con lo anterior. Su información también podría ser utilizada para lo siguiente:

CATEGORÍAS DE INFORMACIÓN PERSONAL	PROPOSITOS DE RECOLECCION
Identificadores:	Para brindarle el servicio al cliente, procesar o dar cumplimiento a órdenes y transacciones, verificar la información del Cliente, procesamiento de pagos, proporcionar publicidad o servicios de mercadeo, para enviarle cotizaciones e información sobre nuestros servicios o productos y realizar encuestas de servicios contratados.
Información comercial	Para brindarle servicio al cliente, procesar o dar cumplimiento a órdenes y transacciones, para enviarle cotizaciones e información sobre nuestros servicios o productos verificar la información del cliente, procesamiento de pagos, proporcionar publicidad o servicios de mercadeo y realizar encuestas de servicios contratados
Información de internet u otra información de actividades en redes electrónicas	Proporcionar publicidad o servicios de mercadeo, para enviarle cotizaciones e información sobre nuestros servicios o productos
Datos de geolocalización	Brindarle servicio al Cliente, proporcionar publicidad o servicios de mercadeo



Información profesional o relacionada al empleo:	Brindarle servicio al cliente, proporcionar publicidad o servicios de mercadeo.
Deducciones acerca de comportamientos y preferencias obtenidas con base en la información anteriormente señalada, con el fin de crear un perfil sobre usted, que refleje sus preferencias, características, inclinaciones psicológicas, predisposiciones, conductas, actitudes, habilidades y aptitudes	Proporcionar publicidad o servicios de mercadeo, para enviarle cotizaciones e información sobre nuestros servicios o productos,

CAMBIOS A NUESTRO AVISO DE PRIVACIDAD

Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V. (d/b/a Volaris) se reserve el derecho de modificar este Aviso de Privacidad en cualquier momento. Cuando realicemos cambios a este Aviso de Privacidad, publicaremos el Aviso actualizado en nuestro sitio de internet, aplicación móvil y centro de atención telefónica y actualizaremos la fecha entrada en vigor.

30 DE MAYO DE 2023