Aviso de Privacidad para Clientes

En Vuela El Salvador, S.A. de C.V. (en lo sucesivo ‘‘Volaris’’) reconocemos la importancia de la seguridad y privacidad de los datos personales que nos suministras al adquirir alguno de nuestros productos, de manera que, nos comprometemos a garantizar el derecho a la autodeterminación informativa y el tratamiento adecuado de tus datos personales.

El presente Aviso de Privacidad tiene como objetivo de detallar la información que como consumidor nos proporcionas y recabamos; quiénes podrán consultarla, lo que hacemos con ella, cómo la protegemos, los derechos que te asisten y ante quien puedes ejercer esos derechos.

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

Se entiende como responsable de la base de datos a Vuela El Salvador, S.A. de C.V., como parte del grupo comercial o de interés comercial el cual está conformado por las siguientes sociedades: Controladora Vuela Compañía de Aviación, S.A.B. de C.V.; Concesionaria Vuela Compañía de Aviación, S.A.P.I. de C.V.; Comercializadora Volaris, S.A. de C.V.; Operaciones Volaris, S.A. de C.V.; Servicios Administrativos Volaris, S.A. de C.V.; Servicios Corporativos Volaris, S.A. de C.V.; Viajes Vuela, S.A. de C.V.; Servicios Earhart, S.A.; Guatemala Dispatch Service, S.A.; Vuela, S.A.; y Vuela Aviación, S.A., principalmente (todas, en adelante, sea de manera individual o colectivamente ‘‘Volaris’’), cuyo domicilio está ubicado en Urb. Madre Selva III, Calle Llama del Bosque Poniente, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador. Tel: (+503) 2209 1600.

Asimismo, en caso de que desees contactarnos por correo electrónico, hemos habilitado la siguiente dirección: privacidad.n3@volaris.com.

¿Con qué fines recabamos y utilizamos tus datos personales?

Los datos personales recabados serán utilizados única y exclusivamente para las siguientes finalidades: para proporcionarte el servicio de transporte aéreo de pasajeros, carga y correo contratado, dar seguimiento a tu reservación, proporcionarte los productos o servicios adicionales contratados, realizar encuestas del servicio recibido, realizar gestiones de facturación, cobranza y recuperación de adeudo, así como cualquier aclaración relacionada con tu pago y/o el servicio contratado, identificarte como miembro de nuestras membresías, enviarte 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.

Adicionalmente, te informamos que utilizaremos tu información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarte una mejor atención y ofrecerte nuestros productos y servicios, como por ejemplo: Integrar un historial sobre tus consumos y preferencias, enviarte publicidad, cotizaciones e información respecto de promociones y descuentos en 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, coordinar la renovación de tus membresías, y dar seguimiento vía redes sociales, teléfono o correo electrónico a procesos iniciados con nosotros.

Medios de obtención de datos personales.

Los medios de obtención de 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, 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:

Para uso exclusivo de las empresas de Grupo Volaris. Derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial.

Contacto:
- Nombre completo
- E-mail
- Teléfono celular
- Dirección (calle, número, colonia, ciudad, estado, código postal, país)

Identificación oficial:
- Documento de identidad, pasaporte (número de pasaporte y vigencia).
- Visa (número de visa y vigencia).

Registro de usuarios:
- Nombres
- Apellidos
- Fecha de nacimiento
- Genero
- Nacionalidad
- País de residencia
- Idioma
- Estado civil

Datos de tarjeta de crédito:
- Número de tarjeta de crédito
- Nombre del titular
- Fecha de vencimiento
- Código de seguridad

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 de protección de datos personales aplicable.

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 a la ley aplicable y vigente sobre datos personales.

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.

Tratamiento que se le dará a los datos personales.

Los datos personales que nos proporcionas 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 has adquirido con nosotros.

Asimismo, te informamos que tus 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
Afiliadas y subsidiarias de Volaris	Prestación de servicios
Personas que prestan los servicios de call center	Prestación de servicios

Para uso exclusivo de las empresas de Grupo Volaris. Derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial.

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 adquirir nuestros servicios y productos, en Volaris interpretamos que has leído, comprendido y nos otorgas tu consentimiento para dichas finalidades. Si no manifiestas tu negativa para dicha trasferencia, 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 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 tus 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 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.

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”).

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

Como titular de la información tienes derecho a ejercer los siguientes derechos relacionados con tus datos personales (derechos ARCO):

Para uso exclusivo de las empresas de Grupo Volaris. Derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial.

- Derecho de acceso a la información de tus datos personales, con ocasión al ejercicio de este derecho, puedes solicitar: (i) obtener la confirmación de la existencia de datos tuyos en archivos o bases de datos de Volaris, de manera precisa y entendible, (ii) conocer qué datos personales tenemos tuyos, (iii) la finalidad con la que fueron recopilados, (iv) condiciones generales del uso que se le ha dado a tus datos personales; (iv) tener conocimiento del proceso utilizado en los tratamientos de tus datos personales, y (v) del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales.
- Derecho a la rectificación de tus datos personales, con ocasión al ejercicio de este derecho, puedes solicitar: la actualización, corrección e incorporación de la información personal en caso de que esta se encuentre desactualizada, sea inexacta o incompleta.
- Derecho a la cancelación o eliminación de tus datos personales, con ocasión al ejercicio de este derecho, puedes solicitar: la supresión, cancelación y/o eliminación de los datos personales que se encuentren en los archivos o bases de datos de Volaris.
- Derecho de oposición al tratamiento de tus datos personales, con ocasión al ejercicio de este derecho, puedes solicitar: siempre que, por ley, no se disponga lo contrario y cuando no hubieras prestado consentimiento, que no se lleve a cabo el tratamiento de tus datos personales o se cese el mismo.

Para el ejercicio de estos derechos, deberás indicar a) Nombre del titular; b) correo electrónico u otro medio de contacto; c) documentos que acrediten identidad y carácter de representante; d) descripción clara y precisa de la solicitud; e) cualquier otro dato que permita la localización de los datos (por ejemplo, el lugar donde se recabaron los datos o su expediente de vuelo); f) si son de rectificación: las modificaciones y documentación que las sustente; y g) el documento que acredite la personalidad del representante o tercero que haga la solicitud en representación del titular.

Asimismo, puedes revocar el consentimiento que, en su caso, nos hayas otorgado para el tratamiento de tus datos personales, incluyendo sus datos personales sensibles. Sin embargo, es importante que tengas en cuenta que esto significa el cese en el tratamiento de los datos personales a partir de un bloqueo de estos y su posterior eliminación. Pero, no en todos los casos podremos atender tu solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando tus datos personales, en cuyo caso así te lo informaremos.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos anteriormente indicados, o atención a cualquier duda que pudieras tener al respecto del tratamiento de tu información, los mecanismos que se han implementado son por medio de nuestro Portal de Privacidad dando clic **aquí** o a través de la presentación de la solicitud respectiva en cual debe ser enviado a la dirección de correo electrónico privacidad.n3@volaris.com o por escrito a la siguiente dirección: Urb. Madre Selva III, Calle Llama del Bosque Poniente, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, El Salvador. Tel: (+503) 2209 1600.

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 solicitar que las subsanes dentro de un plazo máximo de veinte (20) 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.

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 subscripción' 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.

Para uso exclusivo de las empresas de Grupo Volaris. Derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial.

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.

Tratamiento indebido de sus datos personales.

Si consideras que tu 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 Costa Rica puedes hacerlo ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab), para mayor información puedes visitar el sitio web www.prodhab.go.cr/.

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/.

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.sic.gov.co/.

Actualizado 3 de marzo de 2025

Para uso exclusivo de las empresas de Grupo Volaris. Derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial.