



**volaris**

## **AVISO DE PRIVACIDAD VOLARIS**

Vuela Aviación S.A. está comprometida a proteger la privacidad de sus clientes y es respetuosa del derecho de autodeterminación informativa que les asiste. El presente aviso (en adelante “Aviso de Privacidad”) tiene el objetivo de detallar la política de privacidad de nuestra empresa en cuanto a la forma en que la misma recaba, procesa, utiliza y protege los datos personales que le brindan sus clientes a través de la página web [www.volaris.com](http://www.volaris.com). Todo de conformidad con la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales de la República de Costa Rica (No. 8968) y su reglamento.

### **Información de contacto**

Vuela Aviación S.A. (en adelante “*Volaris*”) es una empresa debidamente constituida bajo las leyes de la República de Costa Rica y cuenta con oficinas en San José, Costa Rica, Sabana Business Center, piso 10. Blvd. Rohrmoser, Mata Redonda, C.P. 10108.

A efectos de atender consultas, quejas o cualquier otro tipo de comunicaciones relacionadas al presente Aviso de Privacidad, *Volaris* pone a disposición de sus clientes el correo electrónico [datos.personales@volaris.com](mailto:datos.personales@volaris.com) o bien, el interesado podrá comunicarse con la empresa a través de correo postal dirigido a la dirección antes indicada.

### **Datos Personales**

Para todos los efectos de este Aviso de Privacidad, se entenderán como datos personales (en adelante “Datos Personales”) los definidos en el artículo 3 inciso b) de la Ley 8968.



**volaris**

## Finalidad y uso de los datos personales

Los Datos Personales que *Volaris* recaba de sus clientes serán utilizados para las siguientes finalidades:

- seguimiento, actualización y confirmación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, carga, correo y productos contratados,
- envío de cotizaciones de los servicios de carga,
- seguimiento a las reservaciones y actividades afines de sus clientes,
- envío de encuestas acerca de servicios contratados,
- asesoría en el proceso de compra por medio de nuestro sitio web, en caso de ser necesario,
- remisión, por correo electrónico, teléfono o a través de redes sociales información de las promociones, servicios adicionales que *Volaris* o sus socios comerciales ofrecen así como de actividades afines.

*Volaris* aclara que nada de lo anterior es indispensable para proveer servicios a sus clientes, pero la utilización de los Datos Personales para las finalidades antes indicadas facilita una mejor atención y el ofrecimiento de productos y servicios de interés para los clientes.

## Medios de obtención de Datos Personales

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

- a) El cliente proporciona sus datos directamente, a través de cualquier medio electrónico, óptico, sonoro, visual u otro medio como correo postal, internet o vía telefónica (incluyendo cuando utiliza nuestro servicio de *call center* de la empresa), así como a través de la documentación necesaria para la contratación de algún producto o servicio con *Volaris*, participación en promociones, ofertas, patrocinios y actividades afines.
- b) *Volaris* obtiene la información a través de otras fuentes que están permitidas por la Ley.



**volaris**

## Contenido de la información personal recabada

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

Dirección (Calle, Número, Colonia, Ciudad, Estado, Código Postal, País)

País de residencia

Idioma

Nacionalidad

Fecha de nacimiento

Estado Civil

Pasatiempo

Ocupación

Viajes de trabajo

Viajes de placer

Viajes familiares

Datos de Tarjeta de Crédito:

Número de Tarjeta de Crédito

Nombre del Titular

Fecha de vencimiento



**volaris**

## Datos Personales sensibles

Volaris informa 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, estado de salud, discapacidad y documentos médicos, información bancaria, los cuales requieren especial protección.

Volaris se compromete a que todo dato sensible será tratado bajo las más estrictas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad y únicamente serán utilizados para los propósitos contenidos en el presente Aviso de Privacidad.

## Transferencia de datos personales

Volaris podrá tratar y transferir datos personales, dentro y fuera del país, con las siguientes personas, empresas, organizaciones y autoridades distintas a Volaris, contando con el consentimiento necesario, según sea el caso y para los fines que se indican a continuación:

<b>Destinatarios de Datos Personales</b>	<b>Finalidad</b>	<b>Requiere del consentimiento</b>
Terceros que presten el servicio de <i>hosting</i> del sitio web y terceros relacionados con dicho proveedor	Prestación de servicios	No
Terceros que brindan servicios adicionales contratados	Prestación de Servicios	No
Afiliadas y subsidiarias de Volaris	Prestación de Servicios	No
Personas que prestan los servicios de <i>call center</i>	Prestación de Servicios	No
Agencias de publicidad	Fines informativos, promocionales y publicitarios.	Si*
Instituciones Bancarias	Fines informativos, promocionales y publicitarios	Si*



**volaris**

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 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.

## **Acceso, rectificación, limitación y supresión de la información personal**

El cliente podrá solicitar por escrito a *Volaris*, en cualquier momento, el acceso, rectificación, limitación o supresión (total o parcial) de sus datos personales, enviando una solicitud a la dirección de correo electrónico [datos.personales@volaris](mailto:datos.personales@volaris) o enviando su solicitud por correo postal a: Sabana Business Center, piso 10., Blvd. Rohrmoser, Mata Redonda. San José, Costa Rica, C.P. 10108. De igual forma, el cliente podrá oponerse al uso de sus datos personales para ciertos usos por los medios antes mencionados.

Cualquier solicitud para estos efectos no podrá ser motivo para que *Volaris* se niegue a brindarle los servicios y productos propios de su actividad y giro comercial a quien solicite el acceso, rectificación, limitación o supresión de sus datos, según corresponda.

El cliente tiene derecho a conocer el contenido de los datos personales con los que cuenta *Volaris*, el uso que de ellos se haga y las condiciones del uso de dichos datos. Asimismo, el cliente está en su derecho de 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 aplicable (supresión); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos.

El cliente podrá revocar por escrito el consentimiento que, en su caso, hubiese otorgado a *Volaris* para el tratamiento de sus Datos Personales, incluyendo sus Datos Personales sensibles. Sin embargo, el cliente deberá tener en cuenta que no en todos los casos *Volaris*



**volaris**

podrá atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal *Volaris* requerirá seguir tratando sus Datos Personales. Asimismo, el cliente deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que *Volaris* no pueda seguir prestando el servicio contratado o solicitado.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento a la Ley No. 8968, *Volaris* cuenta con un plazo de cinco días hábiles a partir de recibida la solicitud de revocatoria, para darle curso a la revocación. Asimismo, dentro del mismo plazo de cinco días hábiles, *Volaris* informará a dicha revocación a aquellas personas físicas o jurídicas a quienes haya transferido los datos, mismas que deberán proceder en un plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación a ejecutar la revocación del consentimiento. La revocación del consentimiento no tendrá efecto retroactivo.

Adicionalmente, en aquellos casos en que *Volaris* envíe boletines por correo electrónico y quienes reciban dicha información deseen cancelar su suscripción, podrán realizarlo de forma total o parcial haciendo clic en el link “cancelar suscripción” ubicado en la parte inferior de los correos electrónicos que se le envíen.

## **Modificaciones al Aviso de Privacidad**

*Volaris* se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento, modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad, para la atención de reformas 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 (en la sección “Aviso de Privacidad”).

La versión en español de este Aviso de Privacidad prevalecerá, en concordancia con la legislación aplicable, sobre cualquier versión divulgada en otro idioma. En el evento en que exista cualquier inconsistencia entre la versión en español y cualquier traducción de este Aviso de Privacidad en otro idioma, prevalecerá la versión en español.



**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, nombre y contraseña. El cliente no está obligado a aceptar las *cookies* que le envíe *Volaris*, además de que puede modificar su 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, pero dicha información es utilizada sobre una base anónima y agregada de tal manera que no podrás ser identificado en ella.

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.

## 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 puede garantizarse en un 100%. Una vez recibidos los datos por parte de sus clientes, *Volaris* hará todo lo posible por salvaguardar la información.



**volaris**

## Alcance del Aviso de Privacidad y medidas de seguridad

El Aviso de Privacidad de *Volaris* solamente concierne al sitio web de la empresa.

*Volaris* ha implementado todas las medidas de seguridad razonables para la protección de la información de sus clientes con el fin de evitar el uso indebido, manipulación o acceso no autorizado a dicha información. Sin embargo, los usuarios reconocen que las medidas indicadas podrían no ser suficientes ante la pérdida accidental de la información, el uso de nuevas tecnologías o ataque de “hackers”.

*Volaris* no puede garantizar la implementación de medidas similares en aquellos sitios web o enlaces que contenga el sitio web respecto a terceros que no son parte de *Volaris*, dado que no tiene ningún control sobre los mismos. Por ello, es recomendable que los usuarios consulten o verifiquen las políticas de privacidad o términos de uso de dichos sitios

## Tratamiento indebido de datos personales

Si el cliente o usuario considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado por acción de *Volaris* o presume que en el tratamiento de sus datos personales existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley No. 8968, podrá interponer la queja o denuncia correspondiente ante la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), para mayor información visite <http://www.prodhab.go.cr>

## Consentimiento informado

Al aceptar nuestro Aviso de Privacidad y facilitar la información personal requerida, se entenderá que el cliente remite formal consentimiento, de acuerdo a la legislación costarricense, y específicamente a la Ley No. 8968. En este sentido, se entenderá que el cliente reconoce que: i) ha leído y entendido los alcances de este Aviso de Privacidad, ii) no tiene dudas relacionadas con la forma, medio y fin para el cual se le ha solicitado la información personal en el sitio. iii) acepta expresamente, en forma voluntaria, su registro en la base de datos de *Volaris*, iv) autoriza el tratamiento de la información otorgada según fue detallado y de acuerdo con los servicios a los que se ha afiliado o registrado y, v) reconoce que fue informado de los medios por los cuales podrá ejercer los derechos de la autodeterminación informativa.