

AVISO DE PRIVACIDAD

Política de Privacidad y Protección de Datos en Posesión de Particulares

A efecto de garantizar el principio de información, la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de los Usuarios, TXAT Latam, S.A.P.I. de C.V. (en adelante “Vuelacom”), conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la “Ley”), y en su carácter de responsable respecto del tratamiento de datos personales, informa a los Usuarios (en lo sucesivo los “Usuarios”) de su aplicación móvil y de su página web <https://vuelacom.com> (conjuntamente denominados como la “Plataforma”) acerca de la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales que aplicará para el tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales que los Usuarios faciliten voluntariamente a Vuelacom, al acceder a la Plataforma.

Vuelacom también podrá recabar la dirección de IP de los Usuarios para administrar la Plataforma. Una dirección de IP es un número que se le asigna a una computadora cuando usa Internet. Su dirección de IP también es utilizada para ayudar a identificarle dentro de una sesión particular y para recolectar información demográfica general. La información recolectada puede incluir la URL de la que provienen (estén o no en nuestro Sitio Web), a qué URL acceden seguidamente (estén o no en nuestro Sitio Web), qué navegador están usando, entre otras.

En términos de la Ley, al acceder a la Plataforma y proporcionar sus datos personales a Vuelacom, a excepción de que manifieste lo contrario, usted consiente tácitamente el tratamiento de estos, de conformidad con lo establecido en este.

Aviso de Privacidad

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 15, 16 y demás aplicables de la Ley, Vuelacom pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad, el cual estará en todo momento disponible en nuestra página de Internet: <https://vuelacom.com>

Consentimiento expreso

El Usuario, al proporcionar a Vuelacom sus datos personales a través de los formularios electrónicos de la Plataforma, consiente expresamente este Aviso de Privacidad y permite a Vuelacom tratar sus datos de conformidad con los términos del presente Aviso de Privacidad, Política de Privacidad y Protección de Datos en Posesión de Particulares.

El Usuario autoriza a Vuelacom proporcionar su información, sin su consentimiento, cuando: (i) esté previsto en una ley; (ii) los datos figuren en fuentes de acceso público; (iii) los datos personales se sometan a un procedimiento previo de disociación; (iv) tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el titular y el responsable; (v) exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes; (vi) se dicte resolución firme de autoridad competente; (vii) la transferencia esté prevista en un tratado del que México sea parte; (viii) la transferencia sea necesaria o legalmente exigida para la salvaguarda de un interés público, o para la procuración o administración de justicia; (ix) la transferencia sea necesaria para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial y/o (x) lo soliciten sus socios comerciales, técnicos o estratégicos, con la finalidad de ofrecer mejores contenidos y servicios al Usuario.

Consentimiento requerido

Vuelacom podrá transferir sus datos personales a socios comerciales y/o terceros, para que estas puedan contactarle y ofrecerle bienes y/o servicios que resulten de su interés. En el supuesto de que no desee recibir esta información, y que Vuelacom no realice la transferencia de referencia, por favor envíe un correo electrónico a sopORTE@vuelacom.com, esta acción es reversible por parte del Usuario en cualquier momento en que desee ser referido.

Registro

Antes de registrarse en la Plataforma de Vuelacom, el Usuario deberá leer este Aviso de Privacidad, Política de Privacidad y Protección de Datos en Posesión de Particulares y aceptarla, marcando la casilla que para tales efectos se despliega en el formulario de registro de Vuelacom. La aceptación del presente aviso de privacidad constituye el consentimiento expreso para la recopilación y/o almacenamiento de los datos que se ingresen a la plataforma y siguiendo lo establecido

Al rellenar el formulario, los Usuarios deberán proporcionar los siguientes datos reales: nombre completo, domicilio, dirección de correo electrónico, número telefónico, información de pago (información de tarjetas de crédito o débito, entre otros), así como nombre de Usuario y contraseña.

El Usuario se compromete a mantener los datos proporcionados a Vuelacom debidamente actualizados. El Usuario será responsable de los daños y perjuicios que Vuelacom o terceros pudieran sufrir como consecuencia de la falta de veracidad, inexactitud, vigencia y autenticidad de los datos facilitados.

Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares

Vuelacom manifiesta su compromiso de cumplir con la Ley y demás legislación aplicable en materia de protección de datos en todo momento.

Al registrarse en la Plataforma, el Usuario manifiesta su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos de carácter personal que formarán parte de una base de datos, titularidad de Vuelacom, con la finalidad de gestionar la relación con el Usuario, así como para mantenerle informado sobre las novedades, productos, ofertas y servicios de Vuelacom.

Utilización de los datos

Al registrarse en la Plataforma, el Usuario autoriza expresamente a Vuelacom a utilizar sus datos personales para análisis estadísticos internos o para cualquier otra función de investigación que Vuelacom pudiese llevar a cabo con el fin de seguir mejorando sus servicios y la Plataforma. Lo anterior con la única finalidad de llevar a cabo de manera adecuada la prestación de los servicios.

Además, el Usuario permite expresamente a Vuelacom recopilar información para la realización de seguimiento de tráfico, con intención de identificar grupos y perfiles de Usuarios, así como para fines de orientación publicitaria.

Recibo y envío de correos electrónicos

Al registrarse en Vuelacom con el correo electrónico personal, el Usuario acepta recibir correos electrónicos por parte de Vuelacom. El Usuario consiente recibir tanto las notificaciones obligatorias para el correcto funcionamiento de la Plataforma, como las relativas a promociones e información de interés.

El Usuario puede optar por dejar de recibir los correos electrónicos y notificaciones promocionales en cualquier momento, haciéndolo del conocimiento de Vuelacom por escrito. No obstante, en ningún caso se podrá optar por dejar de recibir los correos electrónicos o notificaciones necesarios para el correcto funcionamiento de la Plataforma.

Medidas y Niveles de Seguridad

Vuelacom, ha adoptado las medidas necesarias para mantener el nivel de seguridad requerido de acuerdo con la naturaleza de los datos personales tratados y las circunstancias del tratamiento, con el objeto de evitar, en la medida de lo posible, su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Vuelacom cuenta con las medidas de seguridad, administrativas, técnicas y físicas necesarias para salvaguardar la privacidad y confidencialidad de los datos personales, así como para cumplir con los principios de protección de datos personales previstos en la Ley.

No obstante, es importante tener en cuenta que la seguridad perfecta no existe en Internet. Por ello, Vuelacom no se hace responsable por interceptaciones ilegales o violación de sus sistemas o bases de datos por parte de personas no autorizadas. De igual forma, Vuelacom no se hace responsable por la indebida utilización de la información obtenida por esos u otros medios.

Vuelacom no asume ninguna obligación de mantener confidencial cualquier otra información que el Usuario proporcione a través de boletines o chats, así como la información que obtenga a través de cookies, o cualquier otra información que no haya sido directamente entregada a Vuelacom por parte del Usuario.

Al momento de contratar el servicio a través de la aplicación o la página web, se podrán requerir datos bancarios; en relación con lo anterior, Vuelacom se compromete a ofrecer seguridad y confidencialidad respecto de dichos datos. Para ello, contamos con un servidor seguro y confidencial, de tal manera que la información que nos envían se transmita encriptada para garantizar su protección.

A efecto de estar en posibilidad de dar cumplimiento a las finalidades previstas en este Aviso de Privacidad, cuando a juicio de Vuelacom sea necesario, se podrá efectuar la transferencia de ciertos datos personales de los Usuarios a favor de terceros, comprometiéndose en todo caso Vuelacom a velar por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales establecidos en la Ley y a tomar las medidas necesarias y suficientes para garantizar que tanto la Ley como este Aviso de Privacidad sean respetados en todo momento por él o los terceros a los que Vuelacom transfiera los datos personales.

En este sentido, Vuelacom podrá realizar la transferencia de los datos personales, entre otros, a sus empresas subsidiarias y afiliadas, autoridades gubernamentales y a terceros que guarden relación con la prestación de los servicios, para su debida operación y para el cumplimiento de las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad.

Salvo que usted manifieste su oposición por escrito, se entenderá que otorga su consentimiento a Vuelacom para transferir a terceros sus datos personales, siempre que ello sea necesario para el cumplimiento de las finalidades establecidas en el presente Aviso de Privacidad o que dichos terceros guarden relación con la prestación de los servicios. Lo anterior, en el entendido que el tercero receptor asumirá las mismas responsabilidades y/u obligaciones de Vuelacom, derivadas del presente Aviso de Privacidad, debiendo sujetarse al mismo en todo momento.

Ejercicio de Derechos

De conformidad con lo dispuesto en la Ley, el Usuario tendrá el derecho, en todo momento, de acceder a sus datos personales en poder de Vuelacom, rectificarlos en caso de que éstos sean inexactos, estén incompletos y / o hayan sido modificados.

El Usuario podrá instruirnos a cancelar parte de sus datos personales que obren en poder de Vuelacom cuando considere que éstos son excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención o cuando haya finalizado la relación contractual con Vuelacom. Asimismo, el Usuario podrá oponerse por causa legítima al tratamiento de sus datos personales.

El Usuario podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (los “Derechos ARCO”) antes referidos, en cumplimiento de lo establecido en la Ley.

El ejercicio de estos derechos deberá realizarse por escrito dirigido a Vuelacom y deberá incluir cuando menos lo siguiente: • Nombre completo y domicilio del Usuario, o indicación de otro medio para comunicar la respuesta; • Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición; • Firma del titular de los derechos en cuestión; • Ir dirigido a Vuelacom; • Adjuntar copia de la documentación que acredite la identidad del titular de los derechos y / o de su representante legal; y • Tratándose de solicitudes de rectificación, deberá indicar además las modificaciones a realizarse y aportar la documentación que sustente su petición, en caso de que ésta sea procedente.

La solicitud debe enviarse a Vuelacom al correo electrónico: sopORTE@vuelacom.com, indicando en el asunto del correo electrónico “Protección de datos”. Vuelacom comunicará al Usuario, en un plazo de 20 (veinte) días hábiles, contados a partir de la fecha en que recibió la solicitud, la determinación adoptada. Una vez que haya sido enviada la contestación en el plazo señalado, Vuelacom tendrá 15 (quince) días hábiles para ejecutar el Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de los datos personales conforme a la solicitud.

Limitación del Uso y Divulgación de los Datos Personales

En adición a los derechos antes mencionados, usted tendrá, en todo momento, el derecho de limitar el uso o divulgación de sus datos personales, así como el derecho de dejar de recibir mensajes promocionales o publicidad.

A efecto de ejercer dicho derecho, usted deberá enviar la solicitud respectiva a la siguiente dirección de correo electrónico: sopORTE@vuelacom.com los requisitos señalados para el ejercicio de los Derechos ARCO, cuando sean aplicables.

Revocación del Consentimiento para el Tratamiento de Datos Personales

Asimismo, tendrá, en todo momento, el derecho de revocar el consentimiento otorgado a Vuelacom para el tratamiento de sus datos personales en términos de lo establecido en este Aviso de Privacidad, sin que se le atribuyan efectos retroactivos a la revocación.

A efecto de ejercer dicho derecho, se deberá enviar la solicitud respectiva a la siguiente dirección de correo electrónico: sosporte@vuelacom.com, con los requisitos señalados para el ejercicio de los Derechos ARCO, cuando sean aplicables.

Eliminación de Datos Personales

El Usuario tiene derecho a solicitar que Vuelacom elimine de manera permanente de todas sus bases de datos y/o almacenamiento, al igual que sus datos personales sin que se le atribuyan efectos retroactivos a la misma, el Usuario deberá enviar la solicitud respectiva a la siguiente dirección de correo electrónico: sosporte@vuelacom.com, con su nombre completo, la solicitud y alguna identificación oficial vigente con el fin de acreditar su personalidad.

Modificaciones al Aviso de Privacidad

Vuelacom se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento, modificaciones o actualizaciones a este Aviso de Privacidad, ya sea como consecuencia de reformas legislativas, políticas internas, nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios y/o productos, prácticas del mercado u otros. Dichas modificaciones se tendrán por aceptadas en caso de que usted no exprese, por escrito, su inconformidad con las mismas, dentro de un plazo de 3 (tres) días naturales contados a partir de la fecha en que las mismas se hayan efectuado.

Las modificaciones o actualizaciones serán incorporadas al presente Aviso de Privacidad y estarán disponibles en nuestra página de Internet, o bien, se le harán llegar a la dirección de correo electrónico que nos haya proporcionado.

Quejas y Denuncias

Se le hace de su conocimiento, que en caso de cualquier duda o inquietud respecto al uso de sus datos personales, usted tiene el Derecho de acudir frente al Instituto Nacional de Transparencia Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) para informarse o hacer valer cualquier inconformidad relacionada con el tratamiento de sus datos personales; en caso de que usted considere que el derecho a la protección de sus datos personales ha sido vulnerado por alguna conducta de nuestros empleados o por la actuación de Vuelacom y, por tanto, presuma que existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley, podrá

interponer la queja correspondiente ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. Para más información visite la página de Internet www.inai.org.mx.

De conformidad con lo previsto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares reconozco que (i) he leído y entiendo los alcances del Aviso de Privacidad de Vuelacom y (ii) autorizo de forma expresa a Vuelacom a recabar, tratar y transferir mis datos personales para los fines establecidos en el presente Aviso de Privacidad, según el mismo sea modificado de tiempo en tiempo.

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

En TXAT Latam, S.A.P.I. de C.V. (en adelante VUELACOM) conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en lo sucesivo la “Ley”), y en su carácter de responsable respecto del tratamiento de datos personales, informa a los Usuarios (en lo sucesivo los “Usuarios”) que entendemos la protección de datos personales como una oportunidad para generar valor, haciendo un uso responsable de la información personal, sensible, biométrica, y datos fiscales, no solo protegemos la privacidad de quienes nos confían sus datos e información, sino que les permitimos operar con seguridad y confianza en nuestro ecosistema. Por lo anterior, la privacidad es muy importante para nosotros y siempre nos esforzamos por protegerla.

VUELACOM, con la finalidad de brindarte servicios, trata, recolección de datos, brinda el Presente Aviso de Privacidad Integral, mismo por el cual se describe la información que VUELACOM recolecta, trata sobre ti y lo que puede hacer y/o llegar a hacer con ella previo consentimiento.

El presente Aviso de privacidad forma parte del Aviso de Privacidad General y los Términos y Condiciones Generales de VUELACOM. Prestar el consentimiento voluntario, expreso o informado a el presente Aviso es un requisito esencial para poder contratar y/o tener cualquier tipo de relación con VUELACOM, lo anterior en relación con la legislación mexicana y sus ordenamientos jurídicos aplicables.

¿Quiénes somos y cómo encontrarnos?

De conformidad con la legislación mexicana y en cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento (la “Ley”), TXAT Latam, S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo “VUELACOM”) hace del conocimiento de sus Usuario su domicilio

ubicado en Miguel de Cervantes Saavedra 161, Piso 5, Oficina 501, Col. Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11520, Ciudad de México.

Por medio del presente y con relación a la Ley antes citada, VUELACOM manifiesta que será Responsable del Tratamiento de los Datos Personales que recaba, pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad (“el Aviso”), por lo anterior, VUELACOM manifiesta que el Tratamiento de los Datos Personales, se llevará a cabo de conformidad con los términos siguientes:

¿Cómo se integra VUELACOM y cómo aplica el presente Aviso de Privacidad Integral?

El objetivo de VUELACOM es democratizar el servicio de telecomunicaciones, lo anterior mediante plataformas (sitios web, web app, aplicaciones móviles) que conforman un todo y son necesarias e indispensables para brindarte los servicios de VUELACOM.

Por lo anterior, es necesario tener en cuenta que cuando se registra en cualquiera de las plataformas de VUELACOM, se estará generando un Usuario que permitirá operar en todas las demás. Por lo anterior es necesario que tus datos sean compartidos entre todas las empresas de VUELACOM que conforman todas las plataformas, más adelante se encontrará más información sobre a lo anterior.

El presente Aviso de Privacidad Integral aplica para todos los servicios y operaciones de tratamiento de datos de VUELACOM, ya sea que se trate de TXAT Latam, S.A.P.I. de C.V.

Definiciones

Aplicación Móvil: Es una herramienta de software diseñada para ser ejecutada en dispositivos móviles, smartphones, tabletas, equipos y/o cualquier dispositivo electrónico, los cuales permiten a su titular tener acceso a una variedad de servicios y/o información.

Consentimiento: Es la manifestación de la voluntad del Titular de los Datos Personales, Personales Sensibles y Biométricos, es una declaración mediante la cual se efectúa el correcto Tratamiento de los Datos Personales.

Cookies: Archivos que contienen datos que los sitios web colocan en tu equipo o dispositivo electrónico para reconocerlo cuando regrese a este sitio, es decir, contienen pequeños fragmentos, como nombre, Usuario y contraseña en donde la computadora de un Usuario intercambia con un servidor sitio web para identificar al Usuario y mejorar la experiencia de navegación.

Datos Biométricos: Son datos y/o características físicas relativas a las características únicas del ser humano, lo anterior, mediante un análisis técnico, permiten distinguir las particularidades únicas de cada persona, lo anterior resultaría en la imposible coincidencia de tales aspectos entre individuos.

Datos Personales: Es cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Datos Personales Sensibles: Aquellos Datos Personales que afecten a la esfera más íntima de su Titular, o cuya utilización indebida pueden dar origen a discriminación o menoscabo que conlleve un riesgo grave para este.

Disociación: El procedimiento mediante el cual los Datos Personales no pueden asociarse al Titular, ni permitir, por su estructura, contenido o grabado de desagregación, la identificación de estos.

Encargado: La persona física o moral distinta del “Responsable” que, sola o conjuntamente con otras, trate los Datos Personales por cuenta de VUELACOM.

Lista de Exclusión Publicitaria (Blackout): Lista integrada por los Titulares que no otorgaron su Consentimiento para el Tratamiento de sus Datos Personales para fines de mercadotecnia y publicidad, así como los titulares que han manifestado su negativa para el tratamiento de sus datos personales con estas finalidades.

Menor de edad: Es toda aquella persona que legalmente no ha cumplido la edad necesaria para obtener algunos derechos y obligaciones.

Prepago: Tipo de contratación mediante la cual el suscriptor paga los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a través de recargas.

Pospago: Tipo de contratación mediante la cual el suscriptor paga los servicios de telecomunicaciones a través de una renta periódica fija, y en su caso, consumos excedentes. Adicionalmente, podría exigir un plazo mínimo.

Reconocimiento Facial: Análisis de autenticación realizado a través de la comparación de imágenes de personas físicas con la finalidad de verificar la identidad de los Titulares que soliciten alguno de los servicios que ofrecer VUELACOM.

Responsable: Persona física o moral de carácter privado que decide sobre el Tratamiento de Datos Personales. Para los términos del presente “Aviso” el “Responsable” será “VUELACOM”.

Titular: Aquella persona física o moral respecto de la cual, “VUELACOM”, le recabe Datos Personales con motivo de la adquisición o utilización de los productos, servicios y/o servicios adicionales, así como la utilización de los sitios web o uso de las aplicaciones móviles de “VUELACOM”.

Tratamiento: La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de Datos Personales, Personales Sensibles y Biométricos, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, remisión, Tránsito o disposición de Datos Personales.

Tránsito: Toda comunicación de Datos Personales realizada a persona distinta de VUELACOM o el Encargado del Tratamiento.

Firma Digital: Se otorga mediante la manifestación del consentimiento del firmante para un correcto uso de Tratamiento de sus Datos Personales, los cuales producen los mismos efectos jurídicos de una firma autógrafa. Se definen como un conjunto criptográfico de datos plasmados a través de medios digitales que asocian la identidad del titular de los datos.

¿Quién es el Responsable del tratamiento de la información?

VUELACOM es el responsable del tratamiento de los datos de los Usuarios y de los visitantes de sus plataformas, directa o indirectamente, a través de sus autorizadas.

El Responsable el tratamiento es quien decide sobre el Tratamiento de los Datos Personales. Por lo anterior, se determinarán los fines o usos para los que se utilizará la información personal y los medios que serán utilizados para ese tratamiento, lo que más adelante se definirá.

¿Qué Datos Recabamos?

VUELACOM recolecta información personal para que puedas disfrutar de nuestros servicios y/o servicios adicionales, para mejorar de forma continua y para cumplir con las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad Integral.

En algunos casos, la información será proporcionada por el Usuario y/o visitante de cualquier plataforma de Vuelacom, lo anterior al registrarse o al proveer información cuando se utiliza alguno de nuestros servicios. En otros casos, se recolectarán de manera automática, como cuando se navega por la página web, web app, o aplicación móvil, y se hacen uso de nuestros servicios y/o servicios adicionales.

El Usuario no tiene la obligación de proporcionarnos, Información Personal, Personal Sensible o datos Biométricos que se detallan a continuación, sin embargo, este es un requisito esencial para poder contratar y/o tener cualquier tipo de relación con VUELACOM, y, sin no se proporciona

esta información, no se podrán brindar nuestros servicios o nuestra capacidad para hacerlo podrá verse significativamente obstaculizada. La inexactitud o falsedad de los datos personales que proporciones podría causar la suspensión de los servicios. Así mismo VUELACOM podrá suspender o inhabilitar definitivamente a aquellos Usuarios que violen el Aviso de Privacidad General, Aviso de Privacidad Integral, y/o los Términos y Condiciones Generales.

Datos Biométricos: Reconocimiento Facial mediante características del rostro, tales como: tamaño de la cabeza, distancia entre los ojos, ancho de la nariz, entre otros. Lo anterior con el fin de realizar una validación de identidad. En caso de usar la huella dactilar (digital) para desbloquear la aplicación, no es recolectada por VUELACOM, sino que se quedará almacenada de manera segura en tus dispositivos.

Datos de Contacto: Domicilio de entrega (cuando aplique la entrega de alguna Tarjeta SIM), correo electrónico, número de teléfono móvil y cualquier otro que el Usuario manifiesta, o en su caso, VUELACOM le solicite y el Usuario lo otorgue.

Datos Fiscales: Es aquella información de carácter financiero, que sea requerida de tiempo en tiempo por cualquier autoridad competente (gubernamental y/o judicial), lo anterior se produce con la finalidad de dar cumplimiento a las disposiciones aplicables en materia fiscal.

La entrega de la información fiscal únicamente será aplicable en caso de que cualquier autoridad competente le solicite a VUELACOM información financiera sobre algún Usuario. Para dar cumplimiento a lo anterior, VUELACOM llevará a cabo las gestiones y comunicaciones necesarias con terceros (Aliados Comerciales), así mismo VUELACOM hace de su conocimiento que no solicita de manera previa, presente o futura, directa o indirectamente, ningún dato fiscal de los Usuarios.

Lo anterior se produce debido a que los pagos se realizan por medio de diferentes pasarelas de pago, mismas que no son propiedad de VUELACOM, es decir, las pasarelas de pago a través de las cuales el Usuario realice la compra o recarga de cualquier Plan Vuelacom, son quienes recaban la información fiscal de los Usuarios.

Por todo lo anterior, VUELACOM le solicitará a los Aliados Comerciales la información financiera de los Usuarios, únicamente en caso de que una autoridad competente bajo requerimiento judicial.

Datos de Identificación: Los contenidos en la identificación oficial del Titular, es decir, su nombre completo, la firma autógrafa, la firma digital, el Registro Federal de Contribuyente, la fecha de nacimiento, su edad, su nacionalidad, la Clave Única de Registro de Población, su domicilio o su correo electrónico.

Datos Personales de Referencia: Nombre completo y/o número telefónico y/o correo electrónico para referencia personal de personas conocidas (con el consentimiento otorgado por el Titular de los Datos Personales).

Datos Personales Sensibles: Imagen o fotografía, grabaciones de voz, video o televideo conferencia, así como la huella dactilar y el reconocimiento facial.

Datos de la Red: Información sobre el comportamiento del Usuario de la red, y la información sobre la navegación por Internet, en el sitio web, y las Aplicaciones Móviles.

Datos de Ubicación: Información que permite identificar la ubicación del dispositivo o del equipo a través del cual se presta el servicio de telefonía móvil. Los datos serán recabados por Altán Redes, para posteriormente ser entregados a VUELACOM en caso de que una autoridad competente se lo requiera mediante requerimiento judicial.

En caso de que a VUELACOM se le proporcione información personal y/o personal sensible de terceros por parte del Usuario, este último deberá contar previamente con el consentimiento titular de dichos datos, así mismo deberá informarle los medios por medio y a través de los cuales puede conocer el apartado Legal de VUELACOM, es decir, avisos de privacidad, términos y condiciones, entre otros. VUELACOM cumplirá con las disposiciones de Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares ("LFPDPPP") y su Reglamento en cuanto al tratamiento de datos personales obtenidos de forma indirecta.

Por lo anterior, la información será tratada como sensible, y como lo ordene la legislación aplicable, así mismo hacemos del conocimiento de los Usuarios que se solicitará su consentimiento para procesarlos.

Consentimiento al Aviso de Privacidad

VUELACOM, pone a tu disposición el presente aviso de privacidad, de conformidad con la normatividad relacionada en atención al público, mismo que podrá encontrarse en la página de internet de VUELACOM. Este Aviso de Privacidad Integral es un complemento al Aviso de Privacidad, el cual rige el uso de nuestros productos y servicios. La aceptación del presente aviso de privacidad constituye el consentimiento explícito para la recopilación y/o almacenamiento de los datos que se ingresen a la plataforma y siguiendo lo establecido

El consentimiento otorgado al presente Aviso de Privacidad Integral se efectúa desde el momento en que se ingresa a la página web y/o aplicación móvil, lo anterior, a efecto de recabar los Datos Personales, Personales Sensibles y/o Biométricos, con el fin de solicitar informes sobre los servicios que ofrece VUELACOM, así como de contratar los servicios que presta.

Así mismo y de conformidad con lo anterior, para cualquier modalidad de contratación, al momento de pre-activar la línea y/o hacer uso de los servicios y/o servicios adicionales, el Usuario reconoce que:

- a) Se te ha dado a conocer el presente Aviso de Privacidad Integral.
- b) Se te ha dado a conocer el Aviso de Privacidad General.
- c) Otorgas tu consentimiento expreso para el Tratamiento de tus Datos Personales, Personales Sensibles y Biométricos, conforme al Aviso de Privacidad y Aviso de Privacidad Integral.

Información sobre remisión y almacenamiento de datos

Los Datos Personales, Personales Sensibles y Biométricos serán almacenados en México para su Tratamiento y para los fines descritos en el presente Aviso de Privacidad, lo cual, si éste fuera el caso, se llevará a cabo de conformidad con las Leyes Aplicables.

Menores de Edad

Los servicios y/o servicios adicionales prestados por VUELACOM, podrán estar disponibles para los mejores de edad, mediante el previo consentimiento del representante legal. Si estás comprendido en esta categoría y no consta con el consentimiento de tu representante, no deberás suministrar tu información personal. A través del representante legal podrás también ejercer derechos y obligaciones que se mencionan en el presente Aviso de Privacidad Integral.

¿Qué hacemos con tus Datos Personales, Personales Sensibles y Biométricos?

La recolección y tratamiento de la información personal, personal sensible y biométrica, nos permite prestar un servicio de calidad, lo anterior, para poder realizar operaciones de forma rápida y segura, así como ofrecer funcionalidades que se adaptan mejor a las necesidades. Sin embargo, se podrán excluir los casos en los que la legislación mexicana y sus ordenamientos lo prohíban o sean datos solicitados por autoridad competente, por lo anterior las finalidades de obtener los datos, son los siguientes:

Finalidades Primarias: Los Datos Personales, Personales Sensibles y Biométricos que recaba VUELACOM, serán utilizados para cumplir con las obligaciones previstas en el contrato de adhesión, lo anterior, con la finalidad de llevar a cabo la prestación de los servicios y/o servicios adicionales correspondientes, específicamente de:

a) Proporcionar servicios de Atención al Cliente, ya sea por nuestros canales de ventas o distribuidores autorizados, incluyendo la facturación, presentación de planes, registro y gestión de servicios, ya sean técnicos, de valor agregado y/o de contenido.

b) Informar sobre cambios en los servicios solicitados, planes comerciales, precios, disponibilidad, facturación y condición de pago de estos.

c) Llevar a cabo las actividades, los trámites y las gestiones necesarias para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de servicios.

d) La identificación y/o autenticación del Titular, incluyendo aquella que se realiza a través de la comparación de rasgos faciales entre imágenes, lo anterior servirá para verificar los datos contenidos en la credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE), o en cualquier otra identificación de carácter oficial (Pasaporte y/o Licencia para Conducir) que el titular presente ante VUELACOM.

e) Mejora de nuestros productos y servicios.

f) Llevar a cabo investigaciones y análisis con el fin de mantener, proteger, desarrollar y mejorar nuestras redes, servicios y servicios adicionales.

g) La prevención del uso indebido de la línea móvil de telefonía, y de conductas ilícitas.

h) El cumplimiento de las obligaciones que le sea aplicable a VUELACOM dentro y fuera del país, según la Legislación Mexicana y sus Ordenamientos Jurídicos.

Finalidades Secundarias: VUELACOM solicitará a través de medios electrónicos y/o biométricos, en su caso, estableciendo para tal efecto, su consentimiento expreso para las finalidades que se señalan a continuación:

a) Con fines mercadotécnicos, promocionales, estadísticos, publicitarios, informativos o de proyección.

b) Almacenamiento y procesamiento de datos.

c) Estudios demográficos, es decir, geoestadística, misma que es solicitada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

d) Encuestas de satisfacción y de calidad.

e) Reportes internos y externos de marketing y analítica.

Para lo anterior, se usará la información agregada por el Usuario, misma que será anonimizada y disociada para crear informes externos de marketing, publicidad y de análisis.

Conforme lo anterior los datos personales, personales sensibles o biométricos podrán ser transferidos sin que legalmente se requiera consentimiento del titular de los datos, toda vez que sea solicitada por autoridad competente, lo anterior, debido a ser petición expresa y no oponible a lo solicitado por autoridad competente.

¿Cómo usamos tu videograbación y/o tu imagen personal?

Al acceder a las plataformas de VUELACOM, o a través del servicio de atención a clientes por llamada, servicio de mensajería (SMS o Whats App) y/o cualquier otro medio electrónico, este material será utilizado para las siguientes finalidades:

- a)** Si es requerido, proporcionar video y audio a las autoridades competentes, previo requerimiento legal, mismo que debe estar fundado y motivado.
- b)** Llamadas y/o medios electrónicos de servicio.
- c)** En caso de ser ganador de alguna dinámica o promoción vigente, para la entrega del beneficio se deberá acreditar tu personalidad mediante los datos proporcionados previamente y los que VUELACOM a su entera discreción considere conforme el presente Aviso de Privacidad.

¿Cómo recabamos tus Datos Personales, Personales Sensibles y Biométricos?

Los Datos Personales, Personales Sensibles y/o Biométricos que recaba VUELACOM, serán obtenidos de manera personal, electrónica, o a través de autorizados, a través de los siguientes mecanismos:

- a)** Mediante solicitud de nuestros servicios a través de nuestros canales de venta, en caso de que sean requeridos para adquirir el servicio o servicio adicional de VUELACOM.
- b)** Por medio de correos electrónicos, llamadas de voz, servicio de mensajería (SMS y/o Whats App), así como por medio de cualquier comunicación digital.
- c)** Por medio de solicitud de actualización o modificación de los Datos Personales y/o Datos Personales Sensibles, previamente registrados.
- d)** Visitando la página web y/o aplicación móvil de VUELACOM, y/o sus redes sociales.

e) A través de Titulares que proporcionan Datos Personales como información de contacto y/o referencias (previo consentimiento otorgado al Titular de los Datos Personales).

f) Mediante el acceso de un dispositivo electrónico a cualquier sitio web y/o cualquier aplicación móvil, podemos recabar la identificación única del dispositivo electrónico, la dirección IP, la información del sistema operativo del dispositivo electrónico, el operador de telefonía móvil y los datos de geolocalización o geoespacial (ubicación).

Los datos mencionados en el inciso (vi), únicamente serán recolectados por Altán Redes, quien será el responsable y contará con la facultad de recabar los datos de ubicación con fines meramente estadísticos, mismos que serán resguardados y protegidos frente a cualquier tercero, de la misma forma VUELACOM le podrá solicitar a Altán Redes los datos de ubicación siempre que le sea requeridos a VUELACOM por una autoridad competente y mediante mandamiento judicial.

Para robustecer lo anterior y por medio del presente, se hace de su conocimiento que los Datos Personales, Personales Sensibles y Biométricos se recaban con dos finalidades, como siguen:

a) Para verificar la compra de cualquiera de los servicios de VUELACOM, es decir, de las Tarjetas SIM de Vuelacom, de los Planes de contratación y/o cualquier otro servicio adicional que VUELACOM ponga a disposición del Usuario.

b) Para ingresar al portal del sitio web y/o web app y/o aplicación móvil, así como al perfil del Usuario de VUELACOM, es decir, ingresar mediante Usuario y contraseña, y/o número telefónico e ingresando el nombre del Usuario, a efecto de verificar su identidad.

c) Por medio de la tecnología Cookies, se recopila información con la finalidad de realizar métricas, encuestas de satisfacción, guiarte hasta la pasarela de pagos y guardar tu información de inicio de sesión.

Por lo anterior, VUELACOM hace de su conocimiento que conforme al Título Octavo de la ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como los Lineamientos de Colaboración en materia de Seguridad y Justicia, se encuentra obligada a registrar y conservar información relacionada con el uso de nuestros productos y servicios.

¿Por cuánto tiempo vamos a almacenar la información personal?

VUELACOM únicamente almacenará la información personal, personal sensible, y biométrica durante el tiempo necesario para cumplir con el propósito para el que se ha recopilado, para

cumplir con los requisitos reglamentarios o legales, o durante el periodo de prescripción legal de posibles responsabilidades legales o contractuales.

Una vez que concluyan los tiempos antes mencionados, los datos personales, personales sensibles y/o biométricos será eliminados o anonimizados de manera tal que no pueda ser individualizada ninguna persona, según lo permita la legislación mexicana y el ordenamiento jurídico aplicable.

¿Cómo compartimos la información personal?

La privacidad es muy importante para VUELACOM, por lo anterior, no vendemos ni comercializamos información que identifique a nuestros Usuarios, tampoco compartimos o transferimos la información personal, personal sensible o biométrica a terceros, exceptuando la cesión, transmisión y transferencia de información conforme lo que se indica a continuación:

Aliados comerciales: son empresas con actividades financieras o comerciales con las que VUELACOM tenga una relación de colaboración o alianza, con la finalidad de ofrecerte promociones, productos y servicios de dichas empresas o de marca compartida. En estos casos, VUELACOM velará siempre porque se cumplan con los estándares de confidencialidad y seguridad, lo anterior, mediante la firma de acuerdos o convenios cuyo objeto sea la privacidad de los datos personales de nuestros Usuarios y el cumplimiento de la legislación mexicana y sus ordenamientos jurídicos aplicables.

Autoridades públicas y/o competentes: son las autoridades administrativas y/o judiciales que en ejercicio de su competencia requieran información, aunque no exista una orden ni una citación ejecutiva o judicial al efecto, con la finalidad de:

a) Colaborar en la investigación y denunciar fraudes, piratería, violaciones de propiedad intelectual o industrial o cualquier otro ilícito, así como cualquier actividad o circunstancia que pudiera ganarle responsabilidad legal a VUELACOM y/o a sus Usuarios.

b) Salvaguardar de un interés público, la procuración o administración de justicia, el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho de un proceso judicial y/o administrativo, así como la resolución de controversias.

c) Dar cumplimiento a alguna ley, reglamento o disposición legal aplicable, o a algún mandato de autoridad competente debidamente fundado y motivado.

Desarrolladores: en el marco y las condiciones del programa de desarrolladores de VUELACOM.

-
Proveedores de servicio: son terceros que contratamos o solicitamos de sus servicios para que actúen en nombre de VUELACOM para que presten un servicio siguiendo las instrucciones de VUELACOM, lo anterior para mejorar o facilitar las operaciones a través de nuestra plataforma, tales como:

a) Empresas de transporte, logística, mensajería y paquetería, lo anterior para hacerte llegar los productos que fueron adquiridos por el Usuario.

b) Medios de pago, intermediarios en la gestión de pagos o seguros, para obtener el pago por los servicios o productos contratados, así como brindarte protección respecto de los productos adquiridos.

c) Empresas que manejen programas de fidelidad o lealtad, para otorgarle beneficios.

d) Entidades gubernamentales o empresas especializadas en riesgos, con la finalidad de verificar tu información. Dichos proveedores solo accederán a la información estrictamente necesaria para prestar los servicios acordados y no podrán usarlos para finalidades distintas a las que VUELACOM les encomiende.

Asimismo, VUELACOM podrá divulgar tu información personal discrecionalmente a otros Usuarios de los sitios web y/o servicios, entidades o terceros cuando haya motivos suficientes para considerar que tu actividad sea sospechosa de intentar o cometer un delito o intentar perjudicar a otras personas.

En caso de que VUELACOM decida compartir la información personal, personal sensible o biométrica, con terceros distintos a los mencionados, solicitaremos tu consentimiento previo y expreso, siempre y cuando no exista una amortización u obligación legal que permita realizarlo sin ese consentimiento.

Responsabilidad de los Usuarios

VUELACOM hará todo lo posible y que este a su alcance para proteger la privacidad de la información personal, personal sensible y biométrica. El Usuario será responsable de todos los actos que tengan lugar mediante el uso de su apodo y clave. Si por cualquier razón el Usuario considera que su contraseña ha sido transgredida o persona diferente al titular la conociera, deberá modificar la contraseña desde el menú principal > iniciar sesión, >olvide contraseña, para lo anterior, únicamente se deberá ingresar el correo electrónico para que de esta forma se envíe un URL para restablecer la contraseña.

Protección de derechos de Usuarios, de terceros o propios de VUELACOM

VUELACOM hará todo lo posible y que este a su alcance para proteger y defender los derechos, activos tangibles e intangibles de VUELACOM, así mismo hacer valer los derechos de VUELACOM ante incumplimientos de sus términos y condiciones, aviso de privacidad, etc., sin embargo, en todo momento velará por permitirle a otros Usuarios o terceros que puedan hacer valer sus derechos.

Obligaciones de VUELACOM.

VUELACOM se obligará en todo momento frente al Usuario conforme a lo siguiente:

1. Brindar los productos, servicios y/o beneficios que se ofrecen a través de sus plataformas digitales (página web, web app, aplicación móvil), estos se definen como:

- a)** Identificarte y contactarte.
- b)** Registrarte en nuestros sistemas.
- c)** Verificar tu identidad en cumplimiento de exigencias legales.
- d)** Validar, actualizar y corregir, en su caso o solicitud, tu información.
- e)** Brindar productos, servicios y/o beneficios solicitados o contratados.

2. Facilitar la comunicación y el contacto directo con VUELACOM para cualquier, duda, comentario y/o aclaración.

3. Poner a disposición las plataformas digitales para su uso página web, web app, aplicación móvil).

4. Elaborar y mantener un registro de las operaciones que el Usuario realice, lo anterior, a efecto de darle el seguimiento correspondiente.

5. Gestionar servicios y productos de VUELACOM, así mismo se incluirá el servicio de procesamiento de pagos y la cuenta digital.

6. Atender comentarios, quejas y sugerencias, así como brindar soporte relacionados al mismo.

7. Contribuir a la seguridad, a las relaciones, las comunicaciones y con transacciones entre el Usuario y VUELACOM.

8. Ofrecer servicios y funcionalidades que se adecuen mejor a las necesidades del Usuario y personalizar nuestros servicios para hacer que las experiencias con VUELACOM sean lo más cómodas posibles.

9. Mejorar servicios, desarrollar nuevos y ofrecer una mejor experiencia en las plataformas de VUELACOM.

10. Desarrollar estudios internos y estadísticos sobre comportamiento, lo anterior para ofrecer mejores servicios y productos.

11. Ofrecer servicios y funcionalidades que se adecuen a tus necesidades para brindarte una mejor experiencia.

12. Mejorar iniciativas comerciales, promocionales y analizar las páginas visitadas, las búsquedas realizadas por los Usuarios, para mejorar nuestra oferta de contenidos y artículos, personalizar dichos contenidos, presentación y servicios.

13. Capacitar a consultoras o consultores independientes para mejorar su propuesta de servicios a los Usuarios de VUELACOM.

14. Brindarte información a través de diferentes canales (correo electrónico, mensajes de texto, mensajes push, llamada telefónica o cualquier otro medio) sobre mejoras o nuevas funciones o servicios de la plataforma.

15. Buscar fidelización mediante planes de beneficios.

16. Detectar y prevenir fraudes, abusos y delitos relacionados para proteger la seguridad de nuestros Usuarios y la sustentabilidad de la plataforma.

17. Hacer que las plataformas crezcan de manera sustentable, segura mediante herramientas y acciones de prevención del fraude y delitos relacionados.

18. Enriquecer el algoritmo de detección y prevención automatizada de fraude.

Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

Mediante los Derechos ARCO, tienes potestad del Acceso, Ratificación, Cancelación y Oposición de tus Datos Personales.

Cualquier titular o representante legal podrán ejercer y hacer valer sus Derechos ARCO, incluyendo la revocación del consentimiento para el Tratamiento de Datos Personales, Personales Sensibles y/o Biométricos (siempre y cuando no existan derechos vigentes en favor de VUELACOM, salvo las excepciones contempladas en la legislación vigente).

Conforme lo que antecede, VUELACOM ofrece la siguiente alternativa:

El Usuario podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (los “Derechos ARCO”) antes referidos, en cumplimiento de lo establecido en la Ley.

La solicitud debe enviarse a Vuelacom al correo electrónico: soporte@vuelacom.com, indicando en el asunto del correo electrónico “Protección de datos” conforme al siguiente procedimiento:

Presentar un escrito libre o descargada la solicitud de ejercicio de Derechos ARCO o la Revocación del Consentimiento (nombre del titular, domicilio, medio de comunicación, documento que acredite la identidad del titular, descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer el derecho ARCO y cualquier elemento que facilite su localización).

En el caso de que la información proporcionada en la Solicitud sea suficiente o errónea para ser atendida, VUELACOM, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la recepción de la Solicitud, podrá solicitarte que aportes información o documentación adicional para acreditar tu Solicitud y contará con 10 (diez) días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que haya sido notificado.

De no dar respuesta en dicho plazo, la Oficina de Protección de Datos Personales de VUELACOM (Área Legal), podrá negar al solicitante el ejercicio de cualquiera de los Derechos ARCO o la Revocación del Consentimiento, por no acreditar la titularidad de los Datos Personales, o por cualquier otra circunstancia prevista o no en Ley.

La información o datos solicitados podrán ser entregador por VUELACOM a través de copias simples, documentos electrónicos en formas convencionales (pdf, etc.), o a través de cualquier otro medio legítimo que garantice y acredite el ejercicio efectivo del derecho solicitado.

El Derecho de cancelación no es absoluto, el Usuario deberá tomar en cuenta que VUELACOM requiere conservar información para cumplir con diversas obligaciones reglamentarias o legales y durante el periodo de prescripción legal de posibles responsabilidades legales o contractuales; con motivo de lo anterior, se podrán compartir datos personales con otras entidades u organismos, así como con cualquiera autoridad competente bajo requerimiento o mandato

judicial, en tales casos, es posible que el derecho de cancelación deba solicitarse ante la entidad que recibió los datos personales.

En caso de que se soliciten los Derechos ARCO se le hace de su conocimiento al Usuario que, los datos de los que haya sido solicitado sean eliminados en la base de datos de VUELACOM, se eliminaran de manera correcta, es decir, VUELACOM dejará de tener en su base de datos, el nombre completo, dirección, correo electrónico y/o cualquier otra información que previo a dicha solicitud tuviese en su poder o tenga conocimiento de estos, sin embargo, se exceptuará, la eliminación del número de la línea de telefonía móvil del servicio y/o servicios adicionales que presta VUELACOM, esto último a efecto de que el Usuario pueda continuar haciendo uso del servicio de telefonía móvil y/o los servicios adicionales.

Revocación del Consentimiento

Tienes el derecho de Revocar tu Consentimiento en cualquier momento sin que tenga efectos retroactivos, para realizar lo anterior, se deberá seguir el procedimiento establecido para el ejercicio de Derechos ARCO en el presente Aviso de Privacidad.

¿Cómo puedes administrar Cookies?

Por medio del presente, se reconoce y se acepta expresamente que VUELACOM podrá hacer uso de un sistema de seguimiento de conducta mediante la utilización de “cookies” y/u otras tecnologías similares de seguimiento.

VUELACOM, almacena los datos acerca del uso en su sitio web para evitar cualquier problema respecto a su funcionamiento y mejorar la experiencia del Usuario dentro del sitio web, esto se hace con ayuda de las Cookies. En cuanto a su finalidad, las Cookies permiten controlar el tráfico y las comunicaciones de datos y de análisis, permitiendo a VUELACOM, monitorear el funcionamiento del sitio web, asimismo, permiten hacer un análisis y seguimiento de comportamiento del Usuario dentro del sitio web para mejorar su experiencia.

Las Cookies, pueden clasificarse conforme a la finalidad para la cual se traten los datos obtenidos a través de estas, entre las cuales podemos distinguir las siguientes:

Cookies Técnicas: Aquellas que permiten al Usuario la navegación a través de una página web, identificar la sesión, recordar elementos que integran un periodo, realizar el proceso de compra de un producto, realizar la solicitud de inscripción o participación en un evento, entre otras cosas.

Cookies de Personalización: Aquellas que permiten al Usuario acceder al servicio con características predefinidas en función de criterios en el terminal del Usuario, por ejemplo el idioma, tipo de navegador a través del cual accede a la página o la configuración regional desde donde accede al servicio.

Cookies de Análisis: Aquellas que permiten a VUELACOM, el seguimiento y análisis del comportamiento de los Titulares en el sitio web, esta información se utiliza para la elaboración de perfiles de navegación de los Titulares en la página de internet con la finalidad de introducir mejoras en función del análisis de los datos de uso que hacen los titulares.

Asimismo, hacemos de su conocimiento que utilizamos “Web Beacons” o píxeles de seguimiento para contar el número de visitantes, así como las denominadas Cookies de rendimiento para realizar el seguimiento de cuántos Titulares, de manera individual, tienen acceso a esta página web y con qué frecuencia. De igual forma se almacenarán Cookies para poder ofrecer una experiencia más interactiva al Usuario en la página web, web app o aplicación móvil, lo anterior, basado en acciones del Usuario.

El Titular aceptará las Cookies y permitirá la recolección de esta información a menos que usted configure su navegador para que no se permita recabar cookies en las páginas que visita. Por lo anterior, se deshabilitará el uso de mecanismos en el navegador al cambiar la configuración predeterminada, el procedimiento para realizarlo dependerá del navegador de internet.

Se debe tener en cuenta que si se desactivan las cookies, es posible que no se pueda hacer uso de todas las funcionalidades que ofrece la página web, la web app y la aplicación móvil de VUELACOM.

¿Puedo deshabilitar las Cookies?

En cualquier momento podrá deshabilitar las cookies que no son esenciales, siguiendo las indicaciones según el navegador que utilice, como sigue:

Internet Explorer: Herramientas > Opciones de Internet > Privacidad > Configuración.

Firefox: Herramientas > Opciones > Privacidad y Seguridad.

Chrome: Configuración > Verificación de seguridad > Privacidad y seguridad.

Safari: Preferencias > Seguridad.

Opera: Configuración > Privacidad, búsqueda y servicios o Permisos del sitio.

Las instrucciones podrán variar según el dispositivo o actualización que tenga el dispositivo. A través de su navegador de internet, podrá visualizar las cookies que se encuentren activas en su dispositivo, y podrá borrarlas según lo considere conveniente.

¿Cómo pueden proteger tus accesos y dispositivos electrónicos?

En medida en que VUELACOM haya cumplido con la legislación, los ordenamientos jurídicos aplicables, y las medidas mencionadas en el apartado anterior, VUELACOM no se hará responsable por interceptaciones ilegales o violaciones a sus sistemas de base de datos, ni por su utilización, por parte de personas no autorizadas, VUELACOM tampoco se hará responsable por el uso indebido de la información obtenida por dichos medios.

¿Cómo limitar el uso de los Datos Personales a través del Registro Público para Evitar Publicidad de PROFECO (REPEP), y a través de la Lista de Exclusión Publicitaria (Blackout) de VUELACOM?

Con la finalidad de que se pueda limitar el uso y divulgación de Datos Personales, te exponemos el siguiente medio para realizarlo:

a) Inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad de la PROFECO (REPEP) con la finalidad de que tus Datos Personales, no será utilizados para recibir publicidad y mercadotécnica, o a través de tu solicitud de inclusión en la Lista de Exclusión Publicitaria (Blackout) de VUELACOM, para realizar esta solicitud deberás seguir el procedimiento establecido para el ejercicio de los Derechos ARCO en el presente Aviso de Privacidad.

¿Cómo contactar a la Oficina de Protección de Datos Personales de VUELACOM?

Si tienes alguna duda de como VUELACOM le da tratamiento y protege tus Datos Personales, Personales Sensibles y/o Biométricos, o si tienes alguna solicitud adicional, se deberá de poner en contacto con la Oficina de Protección de Datos Personales de VUELACOM, a lo cual, se deberá enviar mediante los correos electrónicos señalados en el Contrato de Adhesión.

¿Cómo pueden conocer los cambios en este Aviso de Privacidad?

VUELACOM podrá realizar modificaciones o actualizaciones periódicas del Aviso de Privacidad Integral para reflejar los cambios constantes en los servicios que ofrecemos, derivado de requerimientos legales, necesidades propias de VUELACOM respecto a los productos y servicios que ofrecemos, lo anterior para cumplir con las prácticas comerciales, se telecomunicaciones,

de publicidad, en modelo de negocio, o en cualquier otra área o práctica que VUELACOM tenga como objeto social o la legislación Mexicana le solicite.

Dichas actualizaciones reflejarán de manera transparente la forma en que la información personal es tratada. Se notificarán los cambios por nuestros canales habituales, como la página web, el correo electrónico, mensajes de texto o redes sociales, en caso de que corresponda, recabaremos el consentimiento del Usuario.

Ley Aplicable y Jurisdicción

El presente Aviso de Privacidad Integral se regirá por la legislación mexicana y los ordenamientos jurídicos aplicables. Ante cualquier controversia o divergencia relacionada con la interpretación, validez, celebración o cumplimiento del presente Aviso de Privacidad, se resolverá por los tribunales competentes de México.

Por lo anterior, VUELACOM buscará:

1. Cumplir con la normativa que le sea aplicable en general.
2. El cumplimiento de la normatividad en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (acciones de validación de identidad, la verificación de Usuarios (KYC), de identidad contra de Personas Expuestas Políticamente, de perfil e historial transaccional en cumplimiento de la regulación aplicable en materia de prevención de lavado de dinero, y contra listas OFAC y otras), según sea el caso en concreto.
3. El cumplimiento de los regímenes informativos en general, según sea aplicable en cada país.
4. El cumplimiento de regímenes fiscales de recaudación, registración, información, auditoría y facturación, a cualquier órgano de cualquier nivel de gobierno y/o autoridad competente.
5. El suministro de información de Usuarios a entidades gubernamentales con acuerdos de colaboración para el cumplimiento de sus competencias.

[Versión actualizada a noviembre de 2025]