

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE VUÉLELE®

De conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos, la presente Política de Privacidad tiene por objeto ayudarle a comprender lo siguiente:

1. Introducción

VIAJES VUÉLELE, S. DE R.L. DE C.V. (en adelante VUÉLELE®), con domicilio en el predio marcado con el número 155 de la calle 10 entre calles 27 y 29 del municipio de Conkal, Yucatán, México con Código Postal 97345 y con portal de internet "<https://www.vuelele.com>", cuenta de usuario de Facebook "@vueleleviajes" y cuenta de usuario de Instagram "@vueleleviajes", se compromete a proteger su privacidad. Esta Política de Privacidad explica cómo recolectamos, usamos, divulgamos y protegemos su información personal de conformidad con las normas de los Estados Unidos Mexicanos.

2. Controlador y Responsable de la Protección de Datos

El Responsable del Tratamiento de los datos personales que nos ha facilitado es VUÉLELE® con domicilio en señalado en la introducción de este aviso.

Puede ponerse en contacto con nuestro responsable de protección de datos en la siguiente dirección de correo electrónico contacto@vuelele.com o en nuestra dirección postal, mencionada anteriormente.

3. Obtención de datos

Los datos personales tratados serán aquellos que usted nos facilite a través de los distintos canales que VUÉLELE® pone a su disposición.

Asimismo, cuando visita el sitio VUÉLELE® se utilizan diversas tecnologías para recopilar y almacenar información, lo que puede incluir el uso de cookies o tecnologías similares para identificar su navegador o dispositivo. VUÉLELE® también utiliza estas tecnologías para recoger y almacenar información cuando usted interactúa con los servicios ofrecidos por VUÉLELE® u otras funciones. Puede obtener más información sobre cómo VUÉLELE® procesa los datos personales obtenidos a través de cookies o como resultado de su navegación en el caso de que acepte la instalación de cookies.

VUÉLELE® puede recolectar o recabar información personal de las fuentes siguientes:

a. **Información proporcionada directamente del usuario.** Para hacer uso de los servicios de VUÉLELE® como Cliente, Comercio, Pagador o si tiene cualquier relación legal con VUÉLELE® como proveedor de servicios o usuario de éstos, o está interesado en contactarnos o saber qué es VUÉLELE®, podemos poner a disposición formularios de registro en los que se le solicitará que proporcione su información personal, principalmente para contactarle y poder brindarle nuestros servicios.

b. **Información proporcionada a través de los Canales Oficiales de Atención.** VUÉLELE® recolecta datos personales cuando el usuario inicia una conversación, cotización o proceso de reserva a través de los canales de atención habilitados por la agencia, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa: WhatsApp, correo electrónico, llamada telefónica y cualquier otro canal digital que VUÉLELE® designe expresamente. Los datos recopilados por estos medios incluyen nombre, correo electrónico, número de teléfono, datos de pasajeros y demás información necesaria para la prestación del servicio.

c. **Información que obtenemos cuando el usuario hace uso de nuestros servicios.** Recolectamos información relacionada con el servicio que ofrecemos. Entre la información obtenida de esta forma, se incluyen los siguientes datos: (i) La dirección IP, (ii) cookies. Esta información permitirá identificar su navegador o su cuenta VUÉLELE® y sirve como medida de seguridad de la información, así como para evitar suplantación de identidad u otras conductas que pongan en riesgo los datos personales del usuario o cliente. Igualmente recolectamos información relacionada con sus hábitos de pago (cuantía, periodicidad, comercios, productos y/o servicios contratados, comportamientos comerciales, comportamientos de Pago), movimientos y transacciones a través de VUÉLELE®, o cualquier otra información relacionada y generada por tu interacción con la plataforma de pago y sus servicios derivados.



d. **Información que obtenemos de terceros** como agencias de viajes, hoteles, comercios dedicados al turismo, oficinas de crédito, o validadores de identidad, así como de terceros aliados siempre que legalmente podamos recurrir a estas fuentes.

4. Información que se recolecta

Recolectamos la siguiente información personal:

- **Información de Identificación Personal y Contacto:** Nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono, etc.
- **Información Financiera:** Detalles de pago y transacciones.
- **Información de Navegación:** Datos sobre su uso de nuestro sitio web y servicios.

Los datos personales recabados por VUÉLELE® de sus usuarios, son aquellos que brinden la información que sola o en conjunto con otro dato entregado o generado, permita identificarle y/o particularizarle como persona, o en los casos en que aplique, como empresa.

Por dicha razón, así como para la correcta prestación de nuestros servicios, dichos datos podrán abarcar nombre, teléfono, correo electrónico, medios electrónicos de contacto, datos de localización por redes sociales, dirección, número de cuenta bancaria y su titularidad, documentos de identificación personal, datos biométricos, firma autógrafa, firma autógrafa electrónica, firma electrónica avanzada, datos laborales, datos relacionados con sus familiares e imágenes y videos personales, proporcionados de manera voluntaria a través de las siguientes fuentes:

- *Datos personales impresos:* Se refiere a la aceptación para proporcionar datos personales mediante los documentos que sean entregados a VUÉLELE®, durante el proceso de admisión, registro o cualquier otro momento en el que el usuario proporcione documentos a esta institución.
- *Imágenes recopiladas de forma directa:* Se refiere a la aceptación para proporcionar sus imágenes personales a través de las cámaras de video instaladas en los espacios de atención a los usuarios como parte de los protocolos de seguridad de VUÉLELE®.

Toda aquella información que el usuario registre o entregue a VUÉLELE® o que se genere a partir de ésta y que no refleje o haga referencia a una persona en particular o una empresa en su caso, que permita la identificación individual, como lo es el monto de una transacción, la adquisición de un determinado bien o servicio, el medio de pago, el banco utilizado o la información que sea anónima y/u oculta, entre otros, no tienen carácter de información personal.

5. Uso de la información y datos

Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio que solicita:

- I. Proveer los servicios y productos que el usuario ha solicitado;
- II. Procesar las transacciones de pago hechas por el usuario en cualquiera de nuestras plataformas;
- III. Verificación de identidad del usuario;
- IV. Autenticar y validar que los pagos realizados con tarjetas de crédito no sean fraudulentos;
- V. Utilización de los datos proporcionados por el usuario, en los filtros de seguridad provistos por terceros a VUÉLELE®, a fin de validar las transacciones y mitigar el riesgo de suplantación de identidad de los tarjetahabientes;
- VI. Resguardar los datos del usuario en caso de que ejerza su derecho de retracto sobre las compras realizadas o que la o las mismas sean objeto de disputa o contracargo, a fin de compartir la información de transacción y, si se requiere, su información personal, con las instituciones financieras encargadas de resolver disputas o de devolverle los recursos por el retracto;



- VII. Usar los datos personales del usuario en reportes transaccionales o de monitoreo que pueden ser utilizados por VUÉLELE®, sus proveedores o los comercios clientes de VUÉLELE® a los que el usuario haya pagado, en caso de que como titular sea un comprador/pagador;
- VIII. Comparar la información del usuario para verificar su precisión;
- IX. Prevenir que el sistema de VUÉLELE® sea utilizado para realizar actividades ilegales y con el fin de hacer cumplir nuestros Términos y Condiciones de uso de nuestros servicios;
- X. Brindar al usuario servicios de asistencia y solución de problemas;
- XI. Brindar al usuario de VUÉLELE® o de los comercios cliente o de aliados de VUÉLELE®, incluyendo la de carácter publicitario o promocional;
- XII. Informar al usuario sobre fallos y actualizaciones del sistema o de los servicios de VUÉLELE®;
- XIII. Contactar al usuario o enviarle notificaciones o correos electrónicos;
- XIV. Resolver disputas;
- XV. Facturar el uso de servicios de VUÉLELE®;
- XVI. Usar información personal del usuario para fines internos, como auditorías, reportes, análisis o minería de datos, investigaciones para mejorar los productos, servicios y comunicaciones de los servicios de VUÉLELE®;
- XVII. Almacenar los datos personales del usuario por el tiempo que sea requerido para el cumplimiento de los fines estipulados en la presente Política o para el cumplimiento de fines contractuales o legales, y siempre bajo los límites temporales establecidos en las leyes comerciales o de privacidad y protección de datos personales;
- XVIII. Personalizar, medir y mejorar los servicios prestados por VUÉLELE®, así como nuestras páginas web y accesos a los servicios de VUÉLELE®;
- XIX. Información relacionada con los hábitos de uso de los servicios por parte del usuario, así como relacionados con sus actividades de comercio en nuestras plataformas y medio de comercialización de nuestros productos y/o servicios, de beneficiarios finales de los productos y/o servicios, de los clientes de los usuarios de nuestros productos y/o servicios, de pago del usuario, de acceso a nuestros sitios web, de sus movimientos y transacciones pagadas a través de VUÉLELE®, lo que puede incluir la revisión de la información de los comercios clientes de VUÉLELE® a los que se les haya pagado a través de nuestro sistema, así como cualquier otra información relacionada y generada por la interacción con la plataforma de pago y transacciones derivadas, podrá ser usada para el análisis de VUÉLELE®, el cual podrá ser realizado por medios automatizados y puede conllevar la creación de perfiles que pueden ser tratados para el desarrollo y/o mejoramiento y/u ofrecimiento de productos y/o servicios sean propios o en alianza con terceros, o para el ofrecimiento de promociones o beneficios, que a criterio de VUÉLELE® sean a favor o de interés para el usuario y/o que puedan mejorar su interacción y uso de VUÉLELE® y/o de desarrollos futuros. Las actividades descritas podrán ser realizadas por VUÉLELE® en los casos en que tiene la calidad de Responsable del tratamiento de sus datos y podría estar sujeta a un consentimiento adicional por su parte, cuando lo exija la respectiva legislación aplicable;
- XX. Solicitar la opinión o participación del usuario en encuestas electrónicas y enviarle comunicaciones e información comercial y publicitaria de las compañías de VUÉLELE®, de los clientes de VUÉLELE® o de terceros aliados, sujetas a consentimiento adicional cuando lo exija la ley aplicable, en referencia a productos y/o servicios, así como a promociones respecto de los mismos, sean propios de VUÉLELE®, sus clientes o aliados;
- XXI. Organizar y llevar a cabo concursos, juegos, ofertas u operaciones de promoción o marketing, y eventos similares de VUÉLELE® y/o los comercios vinculados o no a VUÉLELE®;
- XXII. Enviarle cupones de descuento u otorgar beneficios para futuras compras a través de VUÉLELE®;
- XXIII. Proponer su afiliación a programas de lealtad, crear perfiles de consumo de usuarios, y enviarle materiales promocionales y publicitarios que puedan llegar a ser de su interés;
- XXIV. Asimismo, y en cuanto sea aplicable, el usuario autoriza a VUÉLELE® a consultar y a reportar su información y comportamiento sobre obligaciones dinerarias a centrales de riesgo crediticio, financiero, comercial o de servicios legítimamente constituidas, o a otras entidades financieras, de acuerdo con la ley. VUÉLELE® también podrá hacer las validaciones del perfil de riesgo de crédito a partir de la información personal que el usuario haya proporcionado o se haya generado con el uso de nuestros servicios por parte del usuario;
- XXV. Hacer copias de seguridad de las bases de datos, a fin de proteger las mismas y garantizar la continuidad del negocio VUÉLELE®. Si desea más información sobre los procesos de copiado de seguridad, podrá comunicarse con nosotros;



XXVI. El tratamiento de los datos personales del usuario, podrá ser llevado a cabo en servidores de VUÉLELE® o de terceros contratados por VUÉLELE®, ubicados en distintos países del mundo. VUÉLELE® se reserva el derecho de transferir o transmitir, información personal del usuario fuera del país de su residencia y domicilio, asegurando siempre que esos países tengan niveles de protección de datos personales adecuados a los establecidos en esta Política y a la legislación aplicable.

De manera adicional, utilizaremos su información personal para fines publicitarios. Al respecto conviene mencionar:

- I. VUÉLELE® no comercializa ni obtiene ningún tipo de ganancia a partir del uso de su información personal;
- II. VUÉLELE® podrá combinar su información personal con información de VUÉLELE®, de empresas relacionadas y afiliadas con VUÉLELE® o de terceros para mejorar y personalizar el contenido de los anuncios, promociones y publicidad que puedan ser de su interés;
- III. Si el usuario no desea recibir información publicitaria, o no quiere que sus datos sean utilizados para parametrizar y personalizar su perfil con fines de mercadeo de productos y servicios de VUÉLELE®, de empresas relacionadas y afiliadas con VUÉLELE® o de terceros, el usuario podrá, en cualquier momento, solicitar el cese del uso de sus datos personales para estos fines, a través de los medios dispuestos por VUÉLELE®, para el efecto en esta Política.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines secundarios, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior a través del siguiente mecanismo:

- Escribir un correo a privacidad@vuelele.com, con el asunto USO DE DATOS PERSONALES.

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

6. Revelación de información a terceros

Los datos personales podrán comunicarse a los siguientes destinatarios, por los motivos que se explican a continuación:

RECEPTOR	PROPÓSITO	FUNDAMENTO
Administraciones públicas; Juzgados y tribunales; Fuerzas y cuerpos de seguridad	Para el cumplimiento de las obligaciones legales a las que VUÉLELE® esté sujeta para el desarrollo de su actividad, y en los supuestos legalmente previstos, incluida la obtención de subvenciones y ayudas públicas.	Cumplir una <u>obligación legal</u> .
Empresas de auditoría contable	Cumplir con las obligaciones legales de auditoría de cuentas a las que VUÉLELE® está sujeta por su actividad.	Cumplir una <u>obligación legal</u> .

Empresas que forman parte del Grupo Empresarial al que fomenta VUÉLELE®	Podremos comunicar los datos a las demás empresas del Grupo con el fin de poder ofrecerle el mejor servicio para usted teniendo en cuenta sus alergias y/o necesidades especiales y otros fines administrativos.	El <u>interés legítimo</u> de VUÉLELE® es reconocido por la normativa aplicable en materia de protección de datos.
---	--	--

Además de los proveedores que necesiten acceder a sus datos para la prestación de los servicios que VUÉLELE® haya contratado a dichos proveedores, y con los que VUÉLELE® haya firmado acuerdos de confidencialidad y tratamiento de datos personales necesarios y exigidos por la ley para proteger su privacidad.

Desde VUÉLELE® no compartiremos sus datos con otros terceros sin obtener previamente su consentimiento, salvo en aquellos casos en que sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales a las que VUÉLELE® esté sujeta en cada momento por su naturaleza y actividad.

Si en el futuro VUÉLELE® realizara otras comunicaciones de datos personales, le informará oportunamente.

7. Conservación de datos

Los datos personales serán conservados durante el tiempo que los necesitemos para los fines para los que los recabamos y para cumplir requisitos legales, financieros, comerciales o de información, o hasta la retirada de su consentimiento. En algunas circunstancias, podemos anonimizar los datos personales para que dejen de ser identificables y podamos seguir utilizándolos. Cuando ya no necesitemos los datos personales, los eliminaremos o destruiremos de forma segura.

VUÉLELE® conservará los datos recabados para llevar a cabo las finalidades anteriores mientras dure su relación con VUÉLELE® e, incluso después, hasta que prescriba la prescripción de cualquier responsabilidad legal derivada de la misma.

8. Consentimiento del Usuario

El usuario de los servicios de VUÉLELE®, como titular de sus datos personales, consiente el tratamiento cuando se encuentre en los sitios web de VUÉLELE® y navegue dentro del mismo y utilice sus funciones y servicios, así como cuando se le pida que verifique y apruebe la casilla de aceptación de Términos y Condiciones de uso de los Servicios de VUÉLELE® y de este Aviso de Privacidad o Política de Privacidad, éste último en los casos en que aplique. Se invita al usuario a que conozca, lea detenidamente y se familiarice con esta Política, previo a aceptar la misma y a entregar sus datos personales para tratamiento.

El usuario no está obligado a proporcionar su información personal, sin embargo, si elige no hacerlo, no podrá hacer uso de algunos de nuestros servicios o no podremos responder a sus consultas y necesidades.

El usuario siempre tendrá acceso a esta Política ingresando a nuestros sitios web, en la página principal o en la sección Legal.

VUÉLELE® podrá modificar esta Política, en cualquier momento. Las modificaciones serán puestas para conocimiento de los usuarios, con la publicación que hagamos de las mismas en nuestra página web y entrarán en vigencia desde el momento de su publicación, salvo disposición en contrario.

El usuario acepta que su información personal se transfiera entre los distintos departamentos que integran VUÉLELE®, o bien, a sus entidades de conformidad con la ley de protección de la información aplicable.

Este Aviso de privacidad de VUÉLELE® constituye un acuerdo válido entre el usuario y la empresa. Por lo anterior, al hacer uso de nuestros servicios en nuestras plataformas y sitios web, el no manifiesta



oposición, al proporcionar datos personales y/o consultar su información, constituye una aceptación por parte del usuario al presente Aviso de privacidad, por lo que si el usuario no acepta este Aviso deberá abstenerse inmediatamente de utilizar sus servicios.

9. Derechos de los Usuarios

Usted tiene derecho a:

- **Derecho a Saber:** Solicitar información sobre las categorías y piezas específicas de datos personales que hemos recolectado sobre usted.
- **Derecho a Eliminar:** Solicitar la eliminación de sus datos personales, sujeto a ciertas excepciones.
- **Derecho a Optar por No Vender:** Optar por no permitir la venta de sus datos personales.

¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos. Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta; que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente; así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados con anterioridad, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través del siguiente medio:

- Escribir un correo a contacto@vuelele.com, con el asunto USO DE DATOS PERSONALES.

¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?

- Nombre completo y domicilio del titular de los datos personales, u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud.
- Documentos que acrediten la identidad o representación legal del titular de los datos personales.
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionado.
- Aportar, en su caso, la documentación que sustente su petición.

¿En cuántos días le daremos respuesta a su solicitud?

15 días hábiles.

¿Por qué medio le comunicaremos la respuesta a su solicitud?

Mediante correo electrónico o bien llamada telefónica.

¿En qué medios se pueden reproducir los datos personales que, en su caso, solicite?

Documentos electrónicos y/o copias simples

10. Uso de tecnologías de rastreo

Nuestros sitios web y servicios en línea utilizan cookies y otras tecnologías de rastreo para mejorar la experiencia del usuario y analizar el uso del sitio. Puede optar por deshabilitar las cookies, pero esto puede afectar la funcionalidad de nuestro sitio.

Sobre el manejo de Cookies y otras tecnologías, se hace su conocimiento lo siguiente:

A. Los sitios web de VUÉLELE®, los servicios online, los mensajes de correo electrónico y los anuncios pueden usar “cookies” y otras tecnologías como etiquetas de píxel y balizas web. Estas tecnologías permiten a VUÉLELE® comprender el comportamiento de sus usuarios, indican qué partes de los sitios web fueron visitadas y facilitan y miden la eficacia de los anuncios y las búsquedas web.



- B. Al usar el software o los sitios web de VUÉLELE®, el usuario consiente el uso de cookies.
- C. El usuario puede decidir rechazar las cookies en cualquier momento. No obstante, si lo hace deberá tomar en cuenta que algunas funcionalidades sólo están disponibles a través del uso de cookies y que por ende no estarán disponibles.
- D. La información que es recolectada por las cookies y otras tecnologías es tratada por VUÉLELE® como información no personal, a menos que de conformidad con la legislación aplicable deba tener este tratamiento.
- E. Las direcciones de Protocolo de Internet (IP) y los identificadores similares serán tratados por VUÉLELE® como información personal, cuando de conformidad con la legislación aplicable deban tener este tratamiento, caso contrario, será información no personal.

11. Cambios, modificaciones o actualizaciones

VUÉLELE® se reserva el derecho de revisar la presente Política de Privacidad en cualquier momento que lo considere oportuno, con el fin de reflejar los cambios normativos, las mejores prácticas o actualizar las actividades de tratamiento de datos personales, por lo que puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de: mediante la actualización de la página de aviso de privacidad y/o por correo electrónico.

El procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios o actualizaciones al presente aviso de privacidad es el siguiente: Actualización del aviso de privacidad en la página; así como publicación en la página de internet de la actualización del aviso de privacidad.

Última actualización: 10 de junio de 2026

