

AVISO DE PRIVACIDAD PARA PASAJEROS

El tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales no sensibles y sensibles es de vital importancia para alcanzar los objetivos corporativos de Aeroenlaces Nacionales, S.A. de C.V. (en adelante el "Responsable"), a través de todas las áreas del negocio reiterando nuestro compromiso con la protección de datos personales no sensibles y sensibles, por lo que, en cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ponemos a su disposición nuestro aviso de privacidad. Este aviso de privacidad aplicará para todas nuestras posibles pasajeras y pasajeros (en adelante el "Titular") que requieran adquirir productos, servicios, programas que ofrezca el responsable.

1. Identidad y Domicilio del Responsable

El Responsable es una sociedad mercantil constituida de conformidad con las leyes de la República Mexicana, con domicilio en el Aeropuerto Internacional de Monterrey, Terminal C, carretera Miguel Alemán Km. 24 SN, C.P. 66600, Apodaca, Nuevo León.

2. Categorías Datos Personales que serán sometidos a Tratamiento por parte del Responsable

Para cumplir con las finalidades del tratamiento señaladas en el presente Aviso de Privacidad, es necesario recabar y dar tratamiento a las siguientes categorías de datos personales no sensibles y sensibles:

- Datos de identificación, incluyendo su imagen personal.
- Datos de contacto.
- Datos de ubicación.
- Datos de autenticación.
- Datos referentes a su vuelo y servicios contratados.
- Nombre y número telefónico del dato de contacto de emergencia

Datos personales sensibles: Información médica como estado de salud presente, discapacidades o características de movilidad reducida, condiciones médicas o psiquiátricas que deben tomarse en consideración para poder prestar el servicio de transporte aéreo a juicio del médico o psicólogo tratante, en caso de mujeres embarazadas información necesaria para conocer el periodo de gestación en el que se encuentra.

Datos de terceros y de menores de edad: En caso de que proporcione datos personales no sensibles y sensibles de terceros, manifiesta bajo protesta de decir verdad que cuenta con el consentimiento previo e informado de dichos terceros para proporcionar sus datos personales no sensibles y sensibles, así como para que éstos sean tratados conforme a las finalidades previstas en el presente Aviso de Privacidad. Asimismo, declara haber puesto a disposición de dichos terceros el contenido íntegro del presente Aviso de Privacidad.

Tratándose de datos personales no sensibles y sensibles de menores de edad, personas en estado de interdicción o incapacidad declarada conforme a la ley, si usted proporciona dicha información manifiesta que cuenta con la patria potestad, tutela, representación legal o facultades suficientes para actuar en nombre y representación de dichas personas, así como para autorizar el tratamiento de sus datos personales no sensibles y sensibles conforme al presente Aviso de Privacidad.



El Titular que proporcione datos personales no sensibles y sensibles de terceros, incluyendo menores de edad o personas sujetas a representación legal, será responsable de la veracidad, exactitud y licitud de la información proporcionada, así como de cualquier reclamación, procedimiento, daño, perjuicio, sanción o responsabilidad que derive de la falta de consentimiento, autorización, representación legal suficiente o de la omisión de poner a disposición de dichos terceros el presente Aviso de Privacidad.

3. Finalidades y Uso de los Datos Personales

Los datos personales no sensibles y sensibles serán tratados para las siguientes finalidades del tratamiento:

Finalidades primarias: Son aquellas que no están sujetas a su consentimiento:

- Identificar y contactar al Titular, así como verificar su identidad cuando resulte necesario.
- Cotizar, reservar, contratar, modificar, cancelar, confirmar y dar seguimiento al servicio de transporte aéreo de pasajeros, así como a los productos, servicios adicionales, complementarios o conexos solicitados o contratados.
- Gestionar la emisión, entrega, modificación, cancelación, reembolso o reexpedición de boletos, pases de abordar, itinerarios, comprobantes, vouchers o cualquier otro documento relacionado con los servicios contratados.
- Gestionar los procesos de documentación, check-in, asignación de asiento, abordaje, control de pasajeros, control de acceso a zonas aeroportuarias y demás procesos operativos necesarios para la prestación del servicio.
- Gestionar, documentar, rastrear, entregar, aclarar o dar seguimiento al equipaje del Titular, incluyendo equipaje documentado, de mano, especial, demorado, extraviado, dañado o sujeto a reclamación, así como contactarle a través de medios electrónicos en relación con su estatus, ubicación o recuperación.
- Gestionar la prestación de servicios de carga y transporte de bienes, incluyendo animales, alimentos, mercancías u otros artículos permitidos, así como su documentación, identificación, rastreo, localización, transporte, entrega y atención en caso de incidencias o reclamaciones relacionadas con dichos servicios.
- Enviar comunicaciones y avisos relacionados con los servicios cotizados, solicitados o adquiridos, incluyendo confirmaciones, recordatorios, cambios de itinerario, demoras, cancelaciones, reprogramaciones, información de abordaje, documentación, equipaje o requisitos de viaje.
- Proporcionar atención, asistencia y servicios especiales al Titular, incluyendo aquellos relacionados con menores de edad, personas con discapacidad, movilidad reducida, condiciones médicas, mujeres embarazadas o cualquier otra necesidad operativa o de seguridad relacionada con el servicio contratado.
- Cumplir con obligaciones contractuales, legales, fiscales, migratorias, aduaneras, sanitarias, aeroportuarias, de seguridad operacional, seguridad de la aviación civil, protección civil, prevención de actos ilícitos y demás disposiciones aplicables.
- Atender requerimientos, solicitudes, mandamientos, procedimientos, auditorías o comunicaciones de autoridades competentes nacionales o extranjeras.
- Atender y dar seguimiento a las dudas, consultas, quejas, comentarios y solicitudes que nos haga llegar en relación con nuestros productos y servicios, lo que podrá incluir el uso de asistentes virtuales, chatbots u otras herramientas de inteligencia artificial.



- Realizar gestiones de facturación, cobranza, validación de pagos, aclaraciones, contracargos, devoluciones, compensaciones, reembolsos, cargos adicionales y cualquier otra gestión relacionada con el pago de los servicios.
- Administrar, actualizar y conservar el historial de servicios adquiridos, cotizados, solicitados o contratados por el Titular, así como la información necesaria para dar seguimiento a sus reservaciones, compras, solicitudes, aclaraciones, quejas o reclamaciones.
- Identificar al Titular como miembro, usuario o beneficiario de programas, membresías, beneficios, paquetes, tarifas, promociones contratadas o programas de lealtad, cuando ello sea necesario para prestar el servicio solicitado o contratado.
- Coordinar la prestación de servicios con terceros, proveedores, aliados comerciales, agencias de viaje, prestadores de servicios de transporte (vuelos chárter), operadores turísticos, procesadores de pago, aeropuertos, autoridades, empresas del mismo grupo corporativo o terceros relacionados con los servicios solicitados o contratados.
- Prevenir, detectar, investigar y atender operaciones, conductas o eventos que pudieran constituir fraude, uso indebido de servicios, suplantación de identidad, contracargos improcedentes, incumplimientos contractuales, amenazas a la seguridad o actos ilícitos.
- Mantener controles internos, registros operativos, administrativos, contables, fiscales, legales, regulatorios, de seguridad, auditoría, cumplimiento normativo y calidad relacionados con la prestación de los servicios.
- Los datos del contacto de emergencia se recaban únicamente para establecer comunicación y dar atención y/o asistencia que pudiera resultar necesaria durante el vuelo. Estos datos no se utilizarán para fines distintos a los ya mencionados.

Finalidades secundarias: Adicionalmente utilizaremos sus datos personales no sensibles y sensibles para las siguientes finalidades que no son necesarias para la prestación del servicio solicitado y, por consecuencia, requieren de su consentimiento:

- Enviar comunicaciones comerciales, promocionales o de mercadotecnia relacionadas con productos, servicios, destinos, rutas, tarifas, paquetes, descuentos, beneficios, promociones, campañas, concursos, sorteos, eventos, alianzas comerciales o novedades del Responsable, sus empresas relacionadas o aliados comerciales.
- Conocer y analizar los intereses, preferencias, hábitos de viaje, historial de consumo, comportamiento de compra e interacción del Titular con nuestros canales físicos o digitales, a fin de personalizar su experiencia, ofrecerle productos, servicios, promociones o beneficios acordes con sus intereses, así como elaborar perfiles comerciales, segmentaciones, audiencias, métricas, reportes y estadísticas internas.
- Realizar encuestas de satisfacción, evaluaciones de calidad, estudios de mercado, análisis de consumo, investigación comercial y medición de experiencia del cliente, así como utilizar dicha información para desarrollar, mejorar, optimizar, evaluar o lanzar nuevos productos, servicios, rutas, beneficios, funcionalidades, plataformas, herramientas digitales, programas comerciales, esquemas de atención o iniciativas de negocio.
- Afiliar, registrar, administrar, renovar o dar seguimiento a programas de lealtad, recompensas, membresías, beneficios, descuentos, paquetes, suscripciones o programas comerciales operados por el Responsable, sus empresas relacionadas o aliados comerciales, cuando no sean indispensables para prestar el servicio originalmente solicitado.

- Brindar asesoría comercial, acompañamiento en el proceso de compra y seguimiento a cotizaciones, servicios consultados, productos disponibles, promociones vigentes, beneficios, recordatorios o comunicaciones comerciales que pudieran resultar de interés para el Titular.
- Contactar al Titular por medios físicos, telefónicos, electrónicos, digitales, redes sociales, aplicaciones, mensajería instantánea, correo electrónico, SMS, notificaciones push o cualquier otro medio de contacto, para fines promocionales, comerciales, de prospección, seguimiento comercial, mejora de experiencia o participación en campañas, dinámicas, concursos, sorteos, eventos o actividades promocionales.
- En caso de que usted no desee que sus datos personales no sensibles y sensibles sean tratados para alguna o todas las finalidades secundarias antes señaladas, desde este momento usted puede comunicar lo anterior a la dirección electrónica: solicitudes.arco@vivaerobus.com.

4. Uso de Imagen

El Titular autoriza al Responsable para utilizar su imagen para videos o fotos promocionales que se hayan tomado en las distintas instalaciones del Responsable, así como en cualquiera de las aeronaves que ésta opera.

Dichos videos y / o fotos únicamente serán publicadas en las redes sociales oficiales del Responsable y con la finalidad de promocionar la experiencia al pasajero, marca, productos y/o servicios proporcionados por el Responsable.

Bajo ninguna razón el Responsable podrá utilizar videos o fotos en las que figuren menores de edad sin el consentimiento previo por parte del padre o tutor legal del menor.

Por lo que en este acto el Titular autoriza al Responsable a utilizar su imagen con los fines establecidos en el presente aviso de privacidad y reconocen que no tienen derecho a remuneración alguna, renunciando a cualquier derecho que les pudiera corresponder y no reservándose ninguna acción futura en contra del Responsable ni en contra del personal de ésta y / o sus empresas controladoras, subsidiarias o filiales.

En aquellos casos en los que el Titular no acepte el uso de su imagen deberá realizar las acciones conducentes de conformidad con lo establecido en el inciso 6 del presente aviso de privacidad.

5. Transferencia de Datos Personales que no requieren de su consentimiento

Para dar cumplimiento a las finalidades informadas en el presente Aviso de Privacidad, el Responsable podrá transferir sus datos personales no sensibles y sensibles a las entidades identificadas en el Anexo "1".

De igual manera, los datos personales no sensibles y sensibles podrán ser transferidos a Empresas afiliadas, subsidiarias y/o entidades controladoras, nacionales o extranjeros, que operan bajo las mismas políticas internas en materia de protección de datos personales no sensibles y sensibles, para los fines previstos en el presente Aviso de Privacidad.

Los datos personales del contacto de emergencia no serán transferidos a ningún tercero.

Que sí requieren de su consentimiento

Asimismo, si usted no se opone, podremos transferir sus datos personales no sensibles y sensibles a socios comerciales y/o terceros con los que tengamos celebrados acuerdos jurídicos vinculantes, para que estos puedan contactarle de forma directa para brindarle información y ofrecerle bienes, productos



y servicios que resulten de su interés o adecuados según su perfil, o bien, para que puedan determinar si usted es sujeto a adquirir bienes y/o servicios que dichos terceros ofrecen.

Si usted no desea que el Responsable lleve a cabo esta transferencia, usted puede comunicarnos lo anterior enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: solicitudes.arco@vivaerobus.com.

6. Derechos Arco y Revocación del Consentimiento

El Titular o su representante legal podrán ejercer su derecho al acceso, rectificación, cancelación u oposición (en su conjunto los derechos "ARCO"), así como revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales no sensibles y sensibles, enviando un correo electrónico a la dirección: solicitudes.arco@vivaerobus.com, a través del cual se le proporcionará atención a su requerimiento.

Le recordamos que los derechos ARCO y/o revocación del consentimiento, sólo pueden ser ejercidos por el Titular o su representante legal previa acreditación de su identidad, razón por la cual el escrito que nos envíe debe acompañarse con una copia de alguna identificación oficial, como puede ser alguna de las siguientes: INE, pasaporte o documento migratorio que constate la legal estancia del extranjero en el país.

Asimismo, le informamos que para que su solicitud proceda es indispensable completar toda la información que a continuación enunciamos, la cual será utilizada para acreditar su identidad:

- Nombre completo del Titular de los datos personales.
- Documentación oficial legible y vigente -INE por ambos lados o pasaporte- que identifique al Titular.
- Nombre completo del representante legal, si aplica.
- Si se trata de un representante legal, la documentación oficial legible y vigente -INE por ambos lados o pasaporte- que lo identifique, además del instrumento notarial que acredite su capacidad o facultad legal para actuar en representación del Titular.
- Correo electrónico para recibir notificaciones.
- Descripción de el / los derecho/s que desea ejercer, ya sea acceso, rectificación, cancelación y / u oposición.
- Descripción de los datos personales no sensibles y sensibles respecto de los que se busca ejercer el / los derecho/s señalados anteriormente y cualquier otro comentario que ayude a atender mejor la solicitud.

En caso de que la información proporcionada sea errónea o insuficiente, o bien, no se acompañen los documentos de acreditación correspondientes, el Responsable dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud podrá requerirle que aporte los elementos o documentos necesarios para dar trámite a la misma. Usted contará con diez días hábiles para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

El Responsable a través de su área de Protección de Datos Personales comunicará la determinación adoptada en un plazo máximo de veinte días hábiles contados desde la fecha en que se recibió la solicitud, a efecto de que, si resulta procedente, se haga efectiva la misma dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que se comunica la respuesta. Los plazos podrán ser ampliados por una sola ocasión cuando exista causa justificada. La respuesta se dará vía electrónica a la dirección de correo que se especifique en su escrito.



7. Limitación del Uso y/o Divulgación de Datos Personales

Usted o su representante legal podrán limitar el uso y / o divulgación de sus datos personales no sensibles y sensibles para el tratamiento de sus datos personales no sensibles y sensibles enviando un correo electrónico a la dirección: solicitudes.arco@vivaerobus.com, bajo las mismas condiciones señaladas en la sección anterior para la atención de Derechos ARCO y / o revocación del consentimiento. En caso de que su solicitud resulte procedente, el Responsable lo registrará en su listado de exclusión.

8. Modificaciones Al Aviso De Privacidad

El Responsable se reserva el derecho a efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, mismas que serán realizadas a través de nuestro sitio web.

El procedimiento que seguiremos para la modificación o actualización de nuestros Avisos de Privacidad consistirá en la comunicación previa mediante una notificación visible y persistente desplegada en nuestra página <https://www.vivaerobus.com/es-mx/>. Dicha notificación permanecerá visible en nuestro sitio web desde su publicación hasta la fecha en que los cambios entren en vigor, de modo que usted cuente con tiempo suficiente para conocer las modificaciones antes de que sean aplicables.

Manifiesto que he leído, otorgo mi consentimiento.

Nombre:

Fecha:

Firma:

Fecha de actualización: Julio de 2026.



ANEXO I

Transferencia a terceros nacionales y/o extranjeros.

- IMPULSORA DE SERVICIOS TERRESTRES, S.A. DE C.V.
- SERVICIOS PROFESIONALES COMPARTIDOS, S.A. DE C.V.
- ASESORÍA PROFESIONAL AL AUTO TRANSPORTE, S.A. DE C.V.
- AUTOTRANSPORTES DE SERVICIOS TERRESTRES, S.A. DE C.V.
- FINANCIERA INSURGENTES, SAPI DE C.V., SOFOM, ENR.
- TELINET S.A. DE C.V.
- ITSA, S.A. DE C.V.
- IMPULSORA DE SERVICIOS TERRESTRES, CITEC, S.A. DE C.V.
- SERVICIOS PROFESIONALES COMPARTIDOS. S. A. DE C.V
- EGVY, S.A. DE C.V.
- EZY WEBWERKSTADEN DLLS
- FUSION COMPANY
- JUMBO TOURS MÉXICO, S.A. DE C.V.
- SCOTIABANK INVERLAT, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE
- HSBC MÉXICO, S.A., INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE, GRUPO FINANCIERO HSBC
- VIAJES MÉXICO CON AMISTAD S.A. DE C.V.
- HOTELBEDS S.R.U.
- CLUB TURAVIA S.A. DE C.V.
- HOTELBEDS USA INC.
- TOURICO HOLIDAYS, INC.
- BIDFLYER LTD.
- ARINC INCORPORATED.
- TALKPUSH LLC.
- ZAR DIGITAL MARKETING, S.A. DE C.V.
- BRAZE, INC.
- ÉXITO VIAJES Y TURISMO, S.A.S.
- PLV FANS REWARDS, S.A. DE C.V.
- AEROPUERTO DE MONTERREY, S.A. DE C.V.
- ENTIDADES FINANCIERAS PARA CONTACTO Y COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ESTAS
- INCODE TECHNOLOGIES, INC.