

Aviso de Privacidad Aeroméxico

Fecha de la actualización más reciente: 30 de mayo de 2016.

En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ponemos a su disposición el presente aviso de privacidad, y al respecto le informamos lo siguiente:

1.- Responsable de la protección de los datos personales.

Aerovías de México S.A. de C.V. (en lo sucesivo denominado "Aeroméxico"), con domicilio para oír y recibir notificaciones en Avenida Paseo de la Reforma No. 445, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06500, en la Ciudad de México, Distrito Federal, es responsable del tratamiento y protección de sus datos personales, y/o de los de su hijo o pupilo que en su caso se recaben (en lo sucesivo "los datos personales").

2.- Información sobre nuestro oficial de privacidad y cómo contactarlo.

Nuestro oficial de privacidad es la persona al interior de Aeroméxico que, en cumplimiento con el artículo 30 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, ha sido formalmente designado para:

- Atender las solicitudes de los titulares para el ejercicio de sus derechos.
- Fomentar y velar por la protección de los datos personales que tenemos en nuestra posesión.

Para todo lo relacionado con el tratamiento y protección de los datos personales, usted podrá contactarse con nuestro oficial de privacidad enviando un correo electrónico a la siguiente dirección: amdatospersonales@aeromexico.com.

3.- Datos personales que recabamos.

Para realizar las finalidades señaladas en el numeral 4 (cuatro) del presente aviso de privacidad, recabaremos las siguientes categorías de datos personales: (i) Identificación; (ii) contacto; (iii) características físicas; (iv) patrimoniales; (v) financieros; y (iv) sensibles. Con relación a esta última categoría, le informamos lo siguiente:

3.1.- Datos personales sensibles.

No recabamos datos personales sensibles a través de medios de obtención directa o indirecta, sino únicamente cuando usted nos los entrega personalmente, con el objeto de brindarle una adecuada atención en relación con el servicio de transporte aéreo. Los datos personales sensibles que podremos recabar son:

- Estado de salud de personas con discapacidad y/o movilidad reducida.

- Condiciones médicas que deben tomarse en consideración para poder volar a juicio del médico tratante.
- En caso de mujeres embarazadas, información para conocer el periodo de gestación en el que se encuentra.
- Constancia médica para solicitudes de reembolso.

Para ello será necesario contar con su consentimiento de manera expresa y por escrito mediante la firma del presente aviso de privacidad, que le sea entregado personalmente. Estos datos sensibles serán tratados bajo estrictas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad, únicamente para dar cumplimiento a las finalidades mencionadas en el presente aviso de privacidad, y realizando esfuerzos razonables a efecto de que el periodo de tratamiento de los mismos sea el mínimo indispensable.

3.2.- Datos personales de menores de edad y personas en estado de interdicción.

Le informamos que es de nuestro especial interés cuidar la información personal de los menores de edad y personas en estado de interdicción. Los datos personales que obtengamos de menores deberán ser otorgados sin excepción alguna por el padre, madre o tutor, y serán tratados y protegidos bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad.

3.3.- Datos personales de terceros.

Para los datos personales de terceros que nos proporciona, usted deberá contar previamente con el consentimiento del titular de dichos datos e informarle el sitio en donde podrá encontrar y conocer el presente aviso de privacidad integral.

4.- Finalidades del tratamiento de los datos personales recabados.

Los datos personales son recabados para las siguientes finalidades primarias y secundarias:

a) Primarias.- Finalidades que dan origen y son necesarias para la relación jurídica entre usted y Aeroméxico:

- Identificarlo.
- Proporcionarle la información que usted solicite, realizar cotizaciones, reservaciones, compra, cancelaciones, cambios y recolección de boletos.
- Transporte aéreo a destinos nacionales e internacionales.
- Notificarle demoras, cancelaciones y confirmación de vuelos.
- Pago de exceso de equipaje.
- Ingreso a Salones Premier.
- Recolección de equipaje.

- Realizar la búsqueda y entrega de equipaje demorado u olvidado.
- Investigación de sustracción de artículos de su equipaje.
- Prevención, investigación y atención de actividades fraudulentas.
- Emitir los comprobantes fiscales correspondientes por el pago de los servicios contratados.
- Atender asesorías y consultas vía chat y/o por cualquier otro medio.
- Atender aclaraciones, comentarios y quejas con relación a su vuelo.
- Compra de servicios adicionales.
- Elaboración de contratos.
- Llenado del formato "Reporte de Incidentes, Accidentes de Pasajero y Tripulantes" en caso de ser necesario.
- Darle seguimiento y en su caso realizar pago de reclamaciones o reembolsos.
- Emitir cupones de compensación por alimentos, taxis o alojamientos por alguna irregularidad operativa.
- Documentar los datos de transporte de un menor sin acompañar.
- Cumplimiento normativo.

En el caso de los datos personales sensibles, éstos serán utilizados para brindarle los servicios de: Asistencia y apoyo de viaje; prioridad en el ascenso y descenso de la aeronave; sillas de ruedas en sus diferentes modalidades; botellas o tanques de oxígeno personales o que sean brindados por Aeroméxico; utilización de aparatos de asistencia respiratoria; conducción y ascenso a la aeronave, desplazamiento a su asiento, desembarque y desplazamiento a la zona de entrega de su equipaje y atención a requerimientos especiales y para darle trámite a las solicitudes de reembolso. Asimismo, se podrán utilizar para cumplir con alguna disposición legal o mandamiento de autoridad competente. Documentar los datos de transporte de un enfermo o mujer embarazada.

b) Secundarias-. Finalidades distintas y que no dan origen a la relación jurídica entre usted y Aeroméxico, pero que sin embargo nos son de suma importancia y utilidad para:

- Encuestas, evaluación y seguimiento de los servicios de transporte aéreo brindados.
- Ofrecimiento de productos, servicios y promociones a través de correo electrónico y vía call center.
- Contactarlo telefónicamente para conocer su opinión y experiencia del vuelo realizado.
- Mercadotecnia, publicidad, prospección comercial.

- Informativos respecto de nuestros destinos actuales y nuevos.

4.1.- Negativa al tratamiento de los datos personales para finalidades secundarias.

En caso que no desee que los datos personales sean tratados para las finalidades secundarias mencionadas, o alguna(s) de ellas, puede negarnos su consentimiento desde este momento enviando su solicitud a nuestro oficial de privacidad, quien le indicará el procedimiento a seguir para ejercer su derecho. Su negativa en este sentido, no podrá ser motivo para que le neguemos los servicios y productos que solicita o contrata con nosotros.

Cuando obtengamos los datos personales de manera indirecta, usted contará con un plazo de (cinco) días hábiles para que, de ser el caso, manifieste su negativa para el tratamiento de los datos personales para finalidades secundarias. Si no lo hace, se entenderá que consiente en el tratamiento de los datos personales para dichas finalidades, sin perjuicio de que posteriormente usted decidiera ejercer sus derechos de revocación u oposición de la forma señalada en los numerales 6 (seis) y 7 (siete) del presente aviso de privacidad.

5.- Transferencia de los datos personales.

Para el cumplimiento de las finalidades primarias señaladas en el numeral 4 (cuatro) del presente aviso de privacidad, los datos personales podrán ser transferidos a las siguientes personas físicas o morales, sin que legalmente se requiera su consentimiento en términos del artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares:

- Empresas internacionales con las que tenemos un código compartido y/o que forman parte de la alianza Sky Team o de alguna otra organización internacional, con la finalidad de brindarle el servicio de transporte aéreo contratado y otorgarle beneficios.
- Asociación Latinoamericana y del Caribe de Transporte Aéreo (ALTA), con quien tenemos celebrado un acuerdo que es en su interés, ya que esta transferencia es con la finalidad de prevenir operaciones fraudulentas con tarjetas de crédito. Sólo se transfiere su correo electrónico y los 6 primeros números de su tarjeta.
- The Universal Air Travel Plan, Inc. (UATP), para prevenir o atender operaciones fraudulentas con tarjetas de prepago corporativas. UATP podrá a su vez transferir dicha información a las líneas aéreas afectadas por la actividad fraudulenta. No se transferirá su información personal financiera, patrimonial o sensible.
- Sabre Sociedad Tecnológica, S. de R.L. de C.V., Sabre Travel Network, y empresas del mismo grupo, con la finalidad de efectuar las reservaciones de boletos de avión. Aeroméxico utiliza los sistemas de estas empresas para tales efectos.
- Empresas con las que tengamos un contrato celebrado o por celebrar que sea en su interés, con la finalidad de otorgarle beneficios.
- Empresas cuya actividad es la renta de autos, con la finalidad de prestarle el servicio de transporte terrestre, siempre y cuando usted decidiera contratar dicho servicio.

- Aeropuerto de origen, conexión y destino para documentar los datos de transporte de un enfermo, persona embarazada o un menor sin acompañar.
- Autoridades gubernamentales extranjeras, ya sea directamente o a través de sus encargados, con la finalidad de atender sus requerimientos sobre registro de pasajeros.
- Restaurantes, transportadoras terrestres u hoteles, con la finalidad de brindar la compensación de alimentos, taxi o alojamiento a los pasajeros afectados por alguna irregularidad operativa.
- Líneas aéreas que tengan acceso al World Tracer (sistema de rastreo de equipaje) y empresas de paquetería, para realizar la búsqueda del equipaje demorado o del dueño del mismo, así como para su envío.
- Migración y Aduana del país de origen y de los países hacia donde se vuela, con la finalidad de cumplir con las disposiciones legales correspondientes.
- Autoridades, con la finalidad de cumplir con las disposiciones legales correspondientes, así como para el esclarecimiento de incidentes o ejercicio de algún derecho.
- Sociedades que forman parte de Grupo Aeroméxico, que operen bajo nuestros mismos procesos y políticas internas, con la finalidad de brindarle un mejor servicio y cumplir con nuestra normativa interna. Estas sociedades establecerán las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas que nos permitan proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o un uso distinto al señalado en el presente aviso de privacidad.
- Médicos, paramédicos o prestadores de servicios sanitarios, en caso de que ocurriera algún accidente, emergencia médica o situación de salud, con la finalidad de poderlo asistir.

Asimismo, los datos personales de identificación y contacto podrán ser transferidos a las siguientes personas morales, en cuyos casos sí requerimos nos otorgue su consentimiento:

- Empresas con actividades comerciales, con la finalidad de prospección comercial y venta de productos o servicios.
- Empresas con actividades de mercadotecnia y publicidad, con la finalidad de realizar estudios, encuestas de mercado y difundir publicidad en viajes y destinos.
- Empresas con actividades financieras, con la finalidad de ofrecerle productos y servicios.
- Empresas con actividades promocionales, con la finalidad de hacer de su conocimiento promociones en viajes, destinos y boletos.
- Empresas con actividades turísticas, con la finalidad de promover sus servicios de hospedaje y difusión en destinos nacionales e internacionales.

Si usted no manifiesta su negativa para que realicemos esta(s) transferencia(s), entenderemos que nos ha otorgado su consentimiento. Su negativa la puede manifestar desde este momento

enviando un correo electrónico a nuestro oficial de privacidad, quien le indicará el procedimiento a seguir para ejercer su derecho.

6.- Derechos ARCO.

En los términos de la normativa aplicable, usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); que la eliminemos de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través de un correo electrónico dirigido a nuestro oficial de privacidad, quien le informará sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de esos derechos, plazos de respuesta, la forma en que haremos efectivo su derecho, y atenderá cualquier duda, queja o comentario que tenga al respecto.

7.- Mecanismos y procedimiento para revocar su consentimiento.

En los términos de la normativa aplicable, usted puede revocar el consentimiento que en su caso nos haya otorgado. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos será procedente su solicitud o podremos concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud a través de un correo electrónico dirigido a nuestro oficial de privacidad, quien le informará sobre el procedimiento y requisitos para el ejercicio de este derecho, plazos de respuesta, la forma en que haremos efectivo su derecho, y atenderá cualquier duda, queja o comentario que tenga al respecto.

8.- Opciones con las que cuenta el titular para limitar el uso o divulgación de los datos personales.

Además del procedimiento y ejercicio de los derechos contemplados en los numerales 6 (seis) y 7 (siete) del presente aviso de privacidad, usted puede limitar el uso o divulgación de los datos personales de las siguientes formas:

- Para las finalidades de mercadotecnia y publicidad, puede manifestar su negativa a través del marcado en la casilla "No deseo recibir correos", misma que se encuentra en la parte inferior de los correos electrónicos que le hacemos llegar.
- Asimismo, puede enviar un correo electrónico a nuestro oficial de privacidad en el que solicite su inscripción al "Listado de Exclusión Publicitaria de Aeroméxico", con el objeto de que no utilicemos su información personal para finalidades promocionales, publicitarias o mercadotécnicas.

9.- Uso de cookies y web beacons.

Hacemos de su conocimiento que contamos con tecnologías electrónicas (cookies y web beacons), que nos permiten recabar datos de su actividad de manera electrónica y simultánea al tiempo que usted hace contacto con nosotros a través de nuestra página de internet: www.aeromexico.com. Los datos que recabamos son los siguientes:

- Información del tipo de explorador que utiliza.
- Información del horario y tiempo que permaneció en nuestra página.
- Secciones consultadas en nuestra página.
- Información de las páginas que visitó previo de ingresar a: www.aeromexico.com
- Información de las páginas que visitó posterior a haber ingresado a: www.aeromexico.com.
- Su dirección IP.

Los datos recabados, no son necesarios para cumplir con las obligaciones primarias señaladas en el presente aviso de privacidad, sin embargo, nos son de suma importancia y utilidad para cumplir con las siguientes finalidades:

- Enviar información a su correo electrónico relacionado a nuestros destinos actuales y nuevos destinos.
- Enviar publicidad relacionada a sus gustos y preferencias.
- Hacerle llegar información relacionada a nuestros descuentos, paquetes y promociones.
- Ofrecerle nuevos productos, destinos y servicios basados en sus preferencias.

Los datos recabados serán uso exclusivo de Aeroméxico, por lo tanto dichos datos no serán sujetos de transferencias nacionales o internacionales.

En todo momento usted puede deshabilitar el uso de estas tecnologías. Podrá consultar dicho procedimiento en:

Desde Internet Explorer (en Windows)

<http://windows.microsoft.com/es-es/windows-vista/block-or-allow-cookies>

Firefox

<https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-que-los-sitios-we>

Google Chrome

<http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=es&answer=95647>

Opera

<http://help.opera.com/Windows/11.50/es-ES/cookies.html>

Safari en Mac

<http://www.apple.com/legal/privacy/es/cookies/>

10.- Modificaciones al presente aviso de privacidad.

Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad atendiendo a novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos. La versión actualizada estará disponible al público a través de los siguientes medios:

- Anuncios visibles en nuestros establecimientos.
- En nuestra página de Internet, la cual sugerimos visite frecuentemente.
- Se la podremos hacer llegar al último correo electrónico que nos haya proporcionado.

El procedimiento con relación a la notificación vía Internet, es el siguiente: (i) Ingrese a nuestra página de Internet www.aeromexico.com.mx. En caso de haber modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad, habrá una notificación que se lo haga saber; (ii) acceda a la liga de aviso de privacidad; (iii) ahí encontrará la versión vigente con la fecha de la más reciente actualización.

11.- Tratamiento indebido de los datos personales.

Si usted considera que su derecho a la protección de los datos personales ha sido lesionado por alguna conducta u omisión de nuestra parte, o presume alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás ordenamientos aplicables, podrá interponer su inconformidad o denuncia ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). Para mayor información, le sugerimos visitar su página oficial de Internet www.inai.org.mx.