

Este Aviso de Privacidad forma parte del uso del Sitio Web <http://www.grupoflecharoja.com.mx/>.

La Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el día 5 de julio de 2010, tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas. En este contexto y mediante este documento, se informa a usted sobre los datos personales que le son recabados y las finalidades y características relevantes de su tratamiento.

I. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES. AUTOTRANSPORTES DE PASAJEROS MÉXICO TOLUCA SAN LUIS MEXTEPEC QUERÉTARO FLECHA ROJA, S.A. DE C.V., con domicilio en Sur 122 sin número, Colonia Real del Monte, Delegación Álvaro Obregón, Código Postal 01130, Ciudad de México, Terminal Central de Autobuses del Poniente del Ciudad de México Interior 101 Primer Piso, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se les da a los mismos y de su protección.

II. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO Y DATOS PERSONALES QUE SE RECABAN. Los datos personales que **AUTOTRANSPORTES DE PASAJEROS MÉXICO TOLUCA SAN LUIS MEXTEPEC QUERÉTARO FLECHA ROJA, S.A. DE C.V.** puede recabar o que recaba serán utilizados para las siguientes finalidades que dan origen a su relación con usted y que son necesarias para la misma: (i) la provisión de los servicios y productos que son requeridos por nuestros usuarios (incluyendo, en su caso, la reservación de boletos de avión (VivaAerobus) y la venta de los mismos), (ii) la información a usuarios sobre cambios o nuevos productos y servicios; (iii) ventas empresariales, (iv) celebración de eventos privados, (v) facturación y cobranza, (vi) captación de clientes y su registro interno, (vii) atención a clientes, (viii) suscripción a nuestros programas de lealtad y el uso y manejo de las tarjetas de programas de lealtad y sus correspondientes promociones, (ix) actividades relacionadas con la publicidad de nuestros servicios y productos, (x) contacto, con fines de marketing, para mantenerle informado sobre nuestros productos, servicios, ofertas y eventos así como en fechas especiales, (xi) el envío de nuestra revista electrónica, (xii) la participación en trivias o cualquier otro tipo de concursos y, en su caso, la entrega de los premios correspondientes y (xiii) el envío de nuestras encuestas electrónicas de calidad para su contestación. También pueden utilizarse para la celebración de contratos de venta de espacios publicitarios o de arrendamiento de locales.

En adición y siempre que usted no manifieste su oposición a través de un correo electrónico enviado a la dirección electrónica privacidad@flecharoja.com.mx, los datos personales que se recaban también serán utilizados para las siguientes finalidades secundarias: actividades relacionadas con fines estadísticos.

Para efectos de las finalidades antes descritas, **AUTOTRANSPORTES DE PASAJEROS MÉXICO TOLUCA SAN LUIS MEXTEPEC QUERÉTARO FLECHA ROJA, S.A. DE C.V.** requiere obtener de usted los siguientes datos personales: (i) nombre completo, (i) domicilio

de casa y/o del trabajo (incluyendo código postal, ciudad y país), (iii) teléfono de casa, trabajo y/o celular, (iv) sexo y edad, (v) fecha de nacimiento y (vi) correo electrónico. *Asimismo, para efectos de la compra de boletos de avión (VivaAerobus), se le puede solicitar también copia de una identificación oficial.

Por otra parte, cuando utiliza los servicios de compra en línea o en los supuestos que sus compras se realicen a través de tarjeta de crédito o débito, también podrá recabarse la información bancaria relativa a la tarjeta utilizada y, para efectos de facturación, su registro federal de contribuyentes (RFC) y su domicilio fiscal.

Sus datos personales pueden ser recabados de diferentes maneras: cuando usted nos los proporciona en forma personal, cuando visita nuestro sitio de Internet o utiliza nuestros servicios en línea, cuando llama a nuestro Centro de Atención o adquiere nuestros productos o servicios mediante otras modalidades de compra y cuando participa en nuestras promociones. De igual forma, podemos obtener diversa información a través de otras fuentes que están permitidas por la Ley.

III. USO DE COOKIES Y WEB BEACONS. Le informamos que en nuestro Sitio Web utilizamos *cookies* y *web beacons* para obtener información personal de usted, particularmente, para obtener los siguientes datos:

- Su tipo de navegador y sistema operativo.
- Las páginas de Internet que visita.
- Los vínculos que sigue.
- La dirección IP.
- El sitio que visitó antes de entrar al nuestro.

Las *cookies* son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el disco duro del equipo de cómputo del usuario al navegar en una página de Internet específica y que permiten recordar al servidor de Internet algunos datos sobre este usuario, entre ellos, sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor, nombre y contraseña. Por su parte, las *web beacons* son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizadas para monitorear el comportamiento de un visitante o para almacenar información sobre la dirección IP del usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado, entre otros.

Estas *cookies* y *web beacons* pueden ser deshabilitadas.

IV. CONTROLES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD. AUTOTRANSPORTES DE PASAJEROS MÉXICO TOLUCA SAN LUIS MEXTEPEC QUERÉTARO FLECHA ROJA, S.A. DE C.V. reconoce la importancia de un adecuado tratamiento para sus datos personales y, como consecuencia de ello, ha implementado diversos controles y medidas de seguridad que permiten que dichos datos personales conserven su carácter confidencial y que previenen tanto un acceso o uso no autorizado como posibles daños, pérdidas o alteraciones a los mismos. Sobre este particular, le informamos de igual manera que la seguridad y la confidencialidad de los datos que se proporcionen al contratar un servicio o comprar un producto en línea estarán protegidos por un servidor seguro bajo el protocolo Secure Socket

Layer (SSL), de tal forma que los datos enviados se transmitirán encriptados para asegurar su resguardo. Para verificar que se encuentra en un entorno protegido asegúrese de que aparezca una S en la barra de navegación. **Ejemplo:** <https://---.com.mx> o un candado en la página como uso de certificados de seguridad a la hora de ingresar sus datos bancarios.

V. LIMITACIÓN DEL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES. Usted puede dejar de recibir mensajes promocionales o publicitarios por teléfono fijo, celular, correo electrónico y correo postal enviando un correo electrónico a la dirección privacidad@flecharoja.com.mx en idioma español e indicando su nombre completo (anexando igualmente una versión digitalizada de su identificación oficial (escaneo)), su número de cliente frecuente (en caso de tener uno) y su petición para no recibir más estos mensajes.

VI. PROCEDIMIENTO DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN U OPOSICIÓN EN RELACIÓN CON SUS DATOS PERSONALES. Usted tiene derecho de acceder a los datos personales que **AUTOTRANSPORTES DE PASAJEROS MÉXICO TOLUCA SAN LUIS MEXTEPEC QUERÉTARO FLECHA ROJA, S.A. DE C.V.** posea en relación a su persona y a los detalles de tratamiento de los mismos, así como también tiene derecho a actualizarlos o rectificarlos en caso de ser inexactos o incorrectos o de encontrarse incompletos. De igual forma, usted puede instruirnos la cancelación de sus datos personales si considera que el tratamiento que realizamos no cumple con los principios y deberes que le son aplicables o luego de que haya finalizado la relación con nosotros y a oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos o por existir causa legítima para ello.

Conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, el mecanismo que se ha implementado para el ejercicio de dichos derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (también conocidos como derechos ARCO) es el siguiente: presentación de un escrito libre a través de un correo electrónico a la dirección privacidad@flecharoja.com.mx en idioma español e indicando su solicitud. Este escrito debe incluir su nombre, teléfono, domicilio y correo electrónico (u otro medio para comunicarle cualquier respuesta), su número de cliente frecuente (en caso de tener uno) y la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados (así como la indicación del derecho ejercido y cualquier información necesaria para dicho ejercicio). Asimismo, debe anexarse a dicho escrito una versión digitalizada de su identificación oficial (escaneo) y, en caso de actuar a través de un representante legal, una versión digitalizada del documento que acredite su personalidad y de su identificación personal (escaneo).

Luego del trámite correspondiente, le comunicaremos la determinación adoptada respecto a su solicitud dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles contado desde la fecha de presentación de su solicitud (realizándose dicha comunicación a través del correo electrónico que de usted tengamos o conforme a los datos que nos proporcione con su escrito) y, si su derecho fuera procedente, éste se hará efectivo dentro de los 15 días hábiles siguientes a dicha comunicación (destacándose que, en el supuesto de ser procedente el derecho de acceso, se le entregarán copias simples del archivo o archivos que contengan sus datos personales).

Para cualquier duda o aclaración sobre este mecanismo comuníquese al teléfono 01-800-224-8452 con el encargado de atención a titulares de datos personales.

VII. PROCEDIMIENTO PARA LA REVOCACIÓN DE SU CONSENTIMIENTO AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS. En todo momento, usted podrá revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales, a fin de que dejemos de hacer uso de los mismos. Para ello, es necesario que presente su petición enviando un correo electrónico a la siguiente dirección privacidad@flecharoja.com.mx en idioma español e indicando lo que solicita así como su nombre, teléfono, domicilio y correo electrónico (u otro medio para comunicarle cualquier respuesta), su número de cliente frecuente (en caso de tener uno) y, como anexo, una versión digitalizada de su identificación oficial (escaneo) o, en caso de actuar a través de un representante legal, una versión digitalizada del documento que acredite su personalidad y de su identificación personal (escaneo). Su solicitud será atendida en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Para cualquier duda o aclaración comunicarse al teléfono 01-800-224-8452 con el encargado de atención a titulares de datos personales.

VIII. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES. Los datos personales que han sido recabados de usted sólo se compartirán con otras sociedades que formen parte del mismo grupo corporativo de **AUTOTRANSPORTES DE PASAJEROS MÉXICO TOLUCA SAN LUIS MEXTEPEC QUERÉTARO FLECHA ROJA, S.A. DE C.V.** no requiriendo, por lo tanto, de su consentimiento para dicha transferencia en términos de la fracción III del artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

IX. ACTUALIZACIONES Y/O MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD. Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente aviso de privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios o productos. Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de los siguientes medios: anuncios visibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; trípticos o folletos disponibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes; en nuestra página de Internet (sección aviso de privacidad); o se las haremos llegar al último correo electrónico que nos haya proporcionado.

X. QUEJAS EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Si usted considera que su derecho de protección de datos personales ha sido lesionado o que se ha visto afectado por alguna conducta de nuestro personal o presume que existe alguna violación a las disposiciones previstas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares puede, en todo momento, acudir ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI). *Para mayor información visite www.inai.org.mx.

Si usted tiene cualquier duda o inquietud adicional acerca de nuestras prácticas de privacidad y protección de datos personales le pedimos se ponga en contacto con nosotros a través de la dirección electrónica privacidad@flecharoja.com.mx o vía telefónica al número 01-800-224-8452 con el responsable de atención a titulares de datos personales.