

# Política de tratamiento de datos personales de JetSMART

## 1. Generalidades

En **JetSMART Airlines SpA**, sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Chile, con domicilio principal en la ciudad de Santiago de Chile, e identificada con Rol Único Tributario N° 76.574.879-8 ("JetSMART"), estamos comprometidos con la transparencia, seguridad, y el estricto cumplimiento normativo en materia de privacidad y protección de datos personales de nuestros usuarios y clientes.

Por lo anterior JetSMART presenta esta política de tratamiento de datos personales ("Política") con el objetivo de establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, manejo, transferencia, transmisión y supresión de los datos personales tratados por JetSMART.

## 2. Identificación de JetSMART

### JetSMART Airlines SpA

Rol Único Tributario N° 76.574.879-8

Con domicilio en Avenida del Valle Sur 650, Oficina 61, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago de Chile

Representante Legal: Estuardo Ortiz Porras, gerente general, domiciliado para estos efectos en Avenida del Valle Sur 650, Oficina 61, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago de Chile.

Teléfono Centro de Ayuda: Para Chile: 600 600 1311, Argentina 11 2206 7799, desde Perú 01 311 0005, desde Brasil (+55 11) 3042 1183, desde Colombia (1) 348 9581 y desde otros países (+56 2) 27 31 8787

E-mail de contacto: [privacypolicy@jetsmart.com](mailto:privacypolicy@jetsmart.com)

## 3. Ámbito de aplicación

Las directrices y procedimientos contenidos en la presente Política aplican a las bases de datos respecto de las que JetSMART sea responsable y/o encargado, así como respecto de los encargados que éste designe.

La presente Política es aplicable a todos los datos personales que son recolectados, y en general tratados por JetSMART al momento en que los usuarios y clientes ingresan y usan la página web de JetSMART [www.jetsmart.com](http://www.jetsmart.com)<sup>1</sup> y / o cualquiera de sus aplicaciones ("Sitio Web"), así como los datos personales que son recolectados y tratados al momento de reservación y/o adquisición de alguno de los productos y / o servicios ofrecidos y comercializados por JetSMART. La Política, adicionalmente, aplica a los datos personales que reciba JetSMART como consecuencia de la reservación y / o adquisición de alguno de los servicios prestados por JetSMART a través de terceros, como, pero no limitados a, agencias de viajes y turismo, agencias de viajes operadoras, oficinas de representaciones turísticas, plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos, prestadores de servicios turísticos, otras aerolíneas, entre otras.

---

<sup>1</sup> **Nota Interna JetSMART:** Sugerimos confirmar el presente enlace.

De conformidad con lo anterior, esta Política es de obligatorio y estricto cumplimiento para JetSMART, a sus respectivas sucursales o agencias en los países en que ellas operan, según corresponda, y los encargados que sean designados para efectos del tratamiento. Por lo anterior, dichas personas, cumplirán a cabalidad las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, y demás normas aplicables en materia de protección de datos personales (la "Ley Aplicable").

#### **4. Autorizaciones**

Las autorizaciones otorgadas por los titulares de los datos personales serán recolectadas por cualquiera de los medios autorizados por la Ley Aplicable y, en todo caso, bajo esquemas que permitan garantizar su posterior consulta.

Las autorizaciones serán otorgadas por el titular a JetSMART, o a quien éste designe, y, en tal caso, se entenderá que el titular garantiza que se han puesto en su conocimiento tanto esta Política como los derechos que le asisten en el marco del tratamiento al que son objeto los datos personales que suministra.

JetSMART adoptará las medidas que sean necesarias para mantener registros de la forma y el tiempo en que se obtuvo autorización correspondiente.

#### **5. Tratamiento**

JetSMART, como responsable y / o encargado del tratamiento, según corresponda, realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y / o transferencia. Este tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte de los usuarios y clientes.

El titular de los datos reconoce que los datos personales entregados serán usados para efectos de la celebración y/o ejecución de actos o contratos en los que intervengan, directa o indirectamente, JetSMART, a sus respectivas sucursales o agencias en los países en que ellas operan, según corresponda. De acuerdo con lo anterior, es de pleno conocimiento del titular que, en caso de que éste decida no entregar los datos personales que le sean solicitados, todo o parte de los productos o servicios objeto de los actos o contratos, según corresponda, no podrán ser entregados o prestados, según corresponda, ni se le podrá hacer llegar la información que sea de su interés a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.

JetSMART cumplirá con el deber de confidencialidad sobre los datos personales del titular y los conservará durante el tiempo requerido para el cumplimiento de las finalidades descritas en las presentes Política, hasta que el titular solicite la supresión siempre que no existan obligaciones legales o contractuales de conservarlos.

#### **6. Datos sensibles y de menores de edad**

En los casos en los que JetSMART, o quien éste designe, solicite y recolecte datos sensibles, observará estrictamente las limitaciones legales al tratamiento de datos sensibles, sometiendo a tratamiento los datos sensibles únicamente cuando el titular haya

otorgado su autorización, salvo por las excepciones previstas en la Ley Aplicable. JetSMART informará a los titulares respecto de las finalidades particulares que se tienen para el uso de dicha información y les indicará el carácter voluntario de su entrega en los términos de la Ley Aplicable.

Cuando se realice tratamiento de datos personales de menores de edad en el marco de las actividades realizadas de conformidad con lo establecido en la Política, se tendrán en cuenta los derechos prevalentes en cabeza de los menores de edad y, en todo caso, se garantizará lo siguiente: (i) el tratamiento responderá y respetará el interés superior de menores de edad, (ii) en todo momento se asegurará el respeto de los derechos fundamentales de los menores de edad, (iii) el menor de edad será escuchado, y su opinión será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Tendrán carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de menores de edad.

## **7. Finalidades**

El tratamiento de datos personales sujeto a la presente Política será realizado con el fin de llevar a cabo las gestiones para el desarrollo del objeto social de JetSMART, así como con la negociación, ejecución, modificación o terminación de los actos y/o contratos relacionados con el mismo, y, en general, con las finalidades señaladas en las correspondientes autorizaciones, así como las que se listan a continuación:

1. Gestión de reserva de tiquetes aéreos.
2. Ejecución del contrato de transporte y demás actividades complementarias.
3. Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información.
4. Contacto para el envío de información referida a la relación comercial existente.
5. Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada en una o varias bases de datos, en el formato que se estime más conveniente.
6. Enviar información sobre JetSMART, sus productos y servicios, y de los productos y servicios de sus aliados comerciales.
7. Recolectar información para fines de investigación comercial y de mercadeo.
8. Almacenar los datos personales recolectados, con el fin de llevar un registro histórico de las necesidades y preferencias, crear segmentación de mercados y realizar prospecciones comerciales.
9. Recolectar información con el fin de mejorar la calidad del servicio y para generar un histórico de preferencias de consumo.
10. Enviar información de tarifas promocionales disponibles en JetSMART.

11. Resolver las PQR's, emitir las respuestas correspondientes y oportunas, y permitir el ejercicio de sus derechos como titular de los datos personales.
12. Gestionar los aspectos administrativos, contables, fiscales, financieros, operativos y logísticos asociados al cumplimiento de las obligaciones de ambas partes.
13. Realizar las transferencias y o transmisiones de datos personales requeridas para la ejecución del contrato de transporte.
14. Realizar actividades de archivo, actualización, almacenamiento y procesamiento de información por parte de JetSMART o a través de terceros con quienes se contrate a tal efecto.
15. Atender solicitudes y reclamos presentados, así como todo tipo trámites que tengan relación con las partes y sus intereses.
16. Confirmar la transacción, así como cualquier información relacionada con el producto y/o servicio adquirido.
17. Realizar transacciones financieras de pagos, cobros o reembolsos.
18. Modificaciones o cambios en la reserva de tiquetes o servicios adquiridos a JetSMART.
19. Gestión de cancelaciones y cambios de itinerario.
20. Afiliación al club de descuentos u otros programas de fidelización,
21. Las demás que tienen el fin de desarrollar la relación comercial y que sean propias de la naturaleza de este tipo de relaciones.

## **8. Transferencia y Transmisión**

JetSMART podrá comunicar, transmitir o transferir los datos personales proporcionados por los titulares a terceros localizados dentro o fuera del territorio nacional, en concordancia con las disposiciones establecidas en la Ley Aplicable. La información personal de los titulares podrá ser comunicada a sus respectivas sucursales o agencias en los países en que ellas operan, según corresponda, sea que se localicen dentro o fuera del país, a los establecimientos de comercio y aliados comerciales con los que tenga una relación contractual vigente para el cumplimiento de las finalidades autorizadas por los titulares, y a terceros que requieran la información para su tratamiento de acuerdo con las finalidades contenidas en la presente Política.

Particularmente, pero sin limitarse ello, JetSMART podrá realizar la transferencia y/o transmisión de la información, dependiendo de sus necesidades particulares en cada caso, a sociedades domiciliadas en Colombia, Chile, Argentina, Perú, Brasil, Ecuador, Uruguay, Paraguay, los países que han sido declarados con el nivel adecuado de protección por la Comisión Europea y/o la Superintendencia de Industria y Comercio ("SIC"), y todos aquellos que sean expresamente autorizados por los titulares.

## **9. Cookies y tecnologías de terceros**

Cookies son archivos o información que un sitio web transfiere y almacena en el disco duro de una computadora cuando se navega en un determinado sitio web o en un portal de internet específico, permitiendo almacenar las preferencias de los usuarios a través de la forma de utilizar dicho sitio, ayudando a concluir las áreas que son más y menos populares, conocer los intereses, el comportamiento, la demografía y demás información relacionada con quienes visitan o son usuarios del Sitio Web y, de esa

forma, comprender mejor sus necesidades e intereses y darles un mejor servicio o proveerle información relacionada.

Muchos de los avances y actualizaciones se basan en la información facilitada por cookies. El uso de cookies en el Sitio Web permite personalizar las páginas del Sitio Web para que JetSMART se acerque a las necesidades de los usuarios. Los usuarios autorizan expresamente a JetSMART para el almacenamiento y uso de cookies en los términos referidos, y para analizar las páginas navegadas por éstos y las búsquedas realizadas, con el objeto de mejorar sus iniciativas comerciales y promocionales, mostrar publicidad o promociones, banners de interés, personalizar contenidos, presentación y servicios, y para cualquiera de los demás usos que los usuarios y clientes autorizan conforme a esta Política respecto de su información personal.

Por su parte, Web Beacon son imágenes que pueden aparecer insertadas en páginas y sitios web y tienen una finalidad similar a las cookies. Adicionalmente, un Web Beacon es utilizado para medir patrones de tráfico de los usuarios de una página a otra con el objeto de maximizar como fluye el tráfico a través del Sitio Web.

Los usuarios y clientes tienen la opción de inutilizar las cookies a través de su menú de navegación. La mayoría de los navegadores están configurados para aceptar cookies. Si el usuario prefiere, puede configurar su navegador para que los rechace o para que le avise de la recepción de los mismos. Sin embargo, es posible que una parte de los sitios o del Sitio Web, no funcionen correctamente si el usuario inutiliza las cookies. Por otro lado, JetSMART declara que no usa ni usará en su Sitio Web spyware, adware ni ningún otro tipo de software similarmente intrusivo.

## **10. Derechos de los titulares**

Sus derechos como titular de datos personales son los previstos en la Ley Aplicable, especialmente los siguientes:

- Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Presentar ante la SIC quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley Aplicable.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.

El ejercicio de estos derechos será gratuito e ilimitado, y se ajustará, en todo caso, a las disposiciones legales que regulen el ejercicio de los mismos. El ejercicio de estos derechos es personalísimo al titular de los datos personales y, salvo las excepciones

expresamente consagradas en la Ley Aplicable, será ejercido por éste de manera exclusiva.

## **11. Consultas y reclamos**

El titular puede ejercer los derechos descritos la presente Política dirigiendo un escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: [privacypolicy@jetsmart.com](mailto:privacypolicy@jetsmart.com)

Este canal de atención está adscrito al área interna de JetSMART encargada de velar por el cumplimiento de la Ley Aplicable.

### **11.1. Consultas**

El titular de los datos personales proporcionados a JetSMART o las personas que para tal efecto se encuentren debidamente facultadas de acuerdo con la salvo las excepciones expresamente consagradas en la Ley Aplicable, podrá realizar consultas sobre sus datos personales a través los canales previstos en esta Política, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

- JetSMART garantizará el derecho de consulta, suministrando toda la información que esté contenida con la identificación del titular correspondiente.
- La consulta deberá incluir: (i) la identificación del titular; (ii) la descripción de los asuntos objeto de consulta; y (iii) la dirección física o electrónica donde desea recibir notificaciones.
- La consulta será atendida en un término máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
- Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, ello será debidamente informado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá la consulta, la cual, en ningún caso, podrá superar los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

### **11.2. Reclamos**

El titular de los datos personales proporcionados a JetSMART o las personas que para tal efecto se encuentren debidamente facultadas de acuerdo con la salvo las excepciones expresamente consagradas en la Ley Aplicable, que consideren que la información contenida en las bases de datos de JetSMART debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la salvo las excepciones expresamente consagradas en la Ley Aplicable o ésta Política, podrán presentar un reclamo por escrito ante JetSMART a través los canales previstos en la Política, de conformidad con lo que a continuación se indica:

- El reclamo deberá incluir: (i) la identificación del titular; (ii) la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; (iii) la dirección física o electrónica donde

desea recibir notificaciones; y (iv) los documentos que fundamenten los hechos del reclamo.

- Si el reclamo se presenta de forma incompleta, se requerirá al solicitante dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación para que complemente el reclamo.
- Transcurridos 2 meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que el reclamante ha desistido de su pretensión.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos correspondiente una leyenda que señale "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no superior a 2 días hábiles contados desde la recepción del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
- Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **11.3. Ante la autoridad de protección de datos personales**

Se recomienda que el titular de los datos personales o los terceros debidamente facultados por la Ley Aplicable, salvo las excepciones expresamente consagradas en la Ley Aplicable, agoten los trámites anteriores ante JetSMART con anterioridad a la presentación de cualquier queja ante la SIC.

## **12. Seguridad**

JetSMART ha adoptado niveles de seguridad de protección de la información personal de conformidad con la ley aplicable y ha instalado todos los medios y medidas técnicas razonables a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de la información personal entregada por los usuarios. Sin perjuicio de ello, los usuarios son conscientes de que tales medidas de seguridad no son inexpugnables y, en consecuencia, liberan a JetSMART de cualquier perjuicio que pudiera surgir de estas circunstancias y que no sea imputable directamente a JetSMART, de acuerdo a la legislación vigente. Con todo, ante cualquier incidente de seguridad que afecte la información personal, JetSMART se compromete a tomar las medidas que fueren razonables y exigidas por la ley para informar a los titulares y a la autoridad competente por los medios más expeditos posibles, y a tomar todas las medidas que sean razonablemente aplicables para reducir los daños que puedan derivarse de esta circunstancia.

### **13. Vigencia de las bases de datos**

Las bases de datos de JetSMART tendrán el periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia.

### **14. Vigencia**

Esta Política de Tratamiento de Información se encuentra en vigencia desde el 01 de Enero de 2024 y aplica para todos los datos personales recolectados, almacenados, usados, transmitidos y transferidos hasta la fecha de su publicación, y en adelante.