

## **Política de Tratamiento de Datos Personales de JetSMART**

### **1. Generalidades**

En JetSMART Airlines SpA (también "**JetSMART**"), 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, 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.

Asimismo, JetSMART almacena, usa, circula y maneja datos personales de pasajeros que han sido recolectados y transferidos previamente por sus sociedades relacionadas JetSMART Airlines S.A.S ("**JetSMART Colombia**"), JetSMART Airlines S.A. ("**JetSMART Argentina**") y JetSMART Airlines Perú S.A.C. ("**JetSMART Perú**") respecto de los cuales actúa como responsable del tratamiento. Las referidas sociedades relacionadas actúan como encargadas del tratamiento en sus respectivos países, siguiendo las instrucciones de JetSMART y sin perjuicio de las obligaciones que les impongan sus respectivas regulaciones locales.

En adelante, nos referiremos al conjunto de estas 4 entidades como la "Compañía" o "Grupo JetSMART"

Esta política de Tratamiento de Datos Personales aplica para todos los datos personales recolectados, almacenados, usados y transmitidos por la Compañía.

### **2. Responsable del tratamiento de datos**

Responsable del tratamiento de datos: JetSMART Airlines SpA

Rol Único Tributario: N° 76.574.879-8

Representante Legal: Estuardo Ortiz Porras, Gerente General.

Domicilio: Avenida del Valle Sur 515, Oficina 5, Ciudad Empresarial, Huechuraba, Santiago de Chile.

Teléfono Centro de Ayuda:

- Chile: +56 2 2428 5579,
- Argentina: 11 2206 7799,
- Perú: +51 1 4806664,
- Brasil: +55 11 3181 2694,
- Colombia: (1) 348 9581
- otros países (+56 2) 27 31 8787

Correo electrónico de contacto en materia de privacidad: [privacypolicy@jetsmart.com](mailto:privacypolicy@jetsmart.com)

### 3. Nuestros principios transversales

El tratamiento de datos personales efectuado por JetSMART y por las sociedades del Grupo JetSMART se rige por los siguientes principios transversales, aplicables con independencia de la jurisdicción en que se encuentren los titulares de los datos:

- **Licitud y lealtad:** Los datos personales solo serán tratados de manera lícita y leal. JetSMART velará porque las operaciones de tratamiento de datos personales cuenten con una base que las justifique conforme a la normativa aplicable.
- **Finalidad:** Los datos personales serán recolectados con fines específicos, explícitos y lícitos. El tratamiento se limitará al cumplimiento de dichos fines y no se utilizarán para propósitos incompatibles con los informados al momento de la recolección, salvo que el titular otorgue nuevamente su consentimiento o que una norma aplicable lo permita.
- **Proporcionalidad:** Los datos tratados se limitarán estrictamente a aquellos que resulten necesarios, adecuados y pertinentes en relación con los fines del tratamiento.
- **Calidad:** JetSMART procurará que los datos personales almacenados sean completos, actuales y pertinentes en relación con su proveniencia y los fines del tratamiento.
- **Responsabilidad:** JetSMART, en su calidad de responsable del tratamiento, es legalmente responsable del cumplimiento de los principios contenidos en esta Política y de las obligaciones y deberes que le impone la regulación aplicable. JetSMART implementará y mantendrá un conjunto de medidas técnicas, organizativas y procedimentales que permitan demostrar dicho cumplimiento.
- **Seguridad:** JetSMART garantizará estándares adecuados de seguridad en el tratamiento de los datos personales, protegiéndolos contra el tratamiento no autorizado o ilícito, y contra su pérdida, filtración, daño accidental o destrucción. Las medidas de seguridad serán apropiadas y acordes con el tratamiento que se efectúe y con la naturaleza de los datos.
- **Transparencia e información:** JetSMART procurará que los titulares de datos personales cuenten con información clara y accesible respecto de la forma en que se recolectan, utilizan y tratan sus datos personales. Para estos efectos, JetSMART pondrá a disposición de los titulares información sobre sus políticas y prácticas en materia de tratamiento de datos personales, de manera clara, precisa y fácilmente accesible.
- **Confidencialidad:** JetSMART y quienes tengan acceso a los datos personales guardarán secreto o confidencialidad sobre los mismos. Este deber subsiste aun después de concluida la relación con el titular.

En los casos que corresponda, el tratamiento efectuado por JetSMART se regirá por la regulación local aplicable según donde se encuentren los titulares de datos personales. Para ejercer sus derechos, o en caso de existir dudas respecto a la regulación aplicable, puede enviarnos un correo electrónico a [privacypolicy@jetsmart.com](mailto:privacypolicy@jetsmart.com).

#### **4. Ámbito de aplicación**

La Política de Privacidad aplica en lo correspondiente, independiente de la manera en que el titular interactúe con JetSMART, en general a las siguientes situaciones o ámbitos:

- A las bases de datos respecto de las que JetSMART sea responsable y/o encargado, así como respecto de los encargados que éste designe.
- A todos los datos personales que son recolectados, y en general tratados por la Compañía -y sus sociedades relacionadas como JetSMART Colombia, JetSMART Argentina y JetSMART Perú- al momento en que los usuarios y clientes ingresan y usan la página web de JetSMART [www.jetSMART.com](http://www.jetSMART.com).
- 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, JetSMART Colombia, JetSMART Perú y JetSMART Argentina.
- A los datos personales que reciba JetSMART como consecuencia de la reservación y/o adquisición de alguno de los servicios prestados por la Compañía 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.

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.

#### **5. Consentimiento**

El consentimiento otorgado por el titular de los datos personales será obtenido por cualquiera de los medios autorizados por la regulación.

Será otorgado 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 el consentimiento correspondiente.

#### **6. Datos personales objeto del tratamiento**

JetSMART en el contexto de sus operaciones y prestación de sus servicios tratará datos de sus clientes.

En específico, JetSMART recolecta los siguientes datos:

- a. Datos de identificación: Nombre, apellidos, pasaporte, documento nacional de identidad, cédula de identidad u otro equivalente.
- b. Datos de contacto: correo electrónico, domicilio y teléfono
- c. Medios de pago utilizados.
- d. Datos de salud: alergias, autorizaciones médicas para viajar en casos de embarazos, requerimientos especiales como sillas de ruedas o pasajeros oxígeno-dependientes.

- e. Datos demográficos: fecha de nacimiento, nacionalidad
- f. Datos de pasajeros niños, niñas o adolescentes.
- g. Datos de viaje y operación: itinerarios de vuelo, origen, destino, fechas de viaje, escalas, número de asiento, clase de servicios, historial de viajes y reservas anteriores.
- h. Datos secundarios: selección de asiento, equipajes especiales, acceso a salas VIP, servicios de atención especial, exceso de equipaje.
- i. Datos de seguridad y cumplimiento: información de visa y permisos de entrada y salida, datos biométricos como huellas dactilares o reconocimiento facial en procesos embarque.
- j. Datos de preferencias y servicio al cliente: preferencias alimenticias (menú especial, vegetarianos, sin gluten o kosher); preferencias de asiento (ventana, pasillo, salida de emergencia); Programas de fidelización (número de viajero frecuente, millas acumuladas); interacciones con servicio al cliente (reclamos, solicitudes, encuestas).
- k. Datos técnicos y digitales: Dirección IP y de datos de navegación en sitio web; cookies y datos de comportamiento digital (búsquedas de vuelos, clics).
- l. Datos de seguros de viajes contratados.
- m. Datos de facturación y comprobantes de pago.  
Datos de reembolsos y compensaciones.

## 7. Recolección de datos personales.

JetSMART, como responsable y/o encargado del tratamiento, según corresponda, realizará operaciones o conjunto de operaciones que podrán incluir 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, 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 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 la presente Política, hasta que el titular solicite la supresión, siempre que no existan obligaciones legales o contractuales de conservarlos.

## 8. 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 y bases de licitud, así como las que se listan a continuación:

Finalidad	Base de licitud
-----------	-----------------

1. Gestión de reserva de tiquetes aéreos.	Ejecución de medidas precontractuales.
2. Ejecución del contrato de transporte y demás actividades complementarias.	Ejecución del contrato.
3. Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información.	Ejecución del contrato.
4. Contacto para el envío de información referida a la relación comercial existente.	Ejecución del contrato.
5. Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada en una o varias bases de datos,	Consentimiento.
6. Enviar información sobre JetSMART, sus productos y servicios, información de tarifas promocionales disponibles en JetSMART y de los productos y servicios de sus aliados comerciales.	Consentimiento.
7. Recolectar información para fines de investigación comercial y de mercadeo.	Consentimiento.
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.	Consentimiento.
9. Recolectar información con el fin de mejorar la calidad del servicio y para generar un histórico de preferencias de consumo, todo lo cual podrá ejecutarse mediante herramientas de inteligencia artificial y decisiones automatizadas	Consentimiento. Interés legítimo de JetSMART: Mejorar calidad de sus servicios.
10. Enviar información de tarifas promocionales disponibles en JetSMART.	Consentimiento.
11. Resolver las peticiones, quejas y reclamos, emitir las respuestas correspondientes y oportunas, y permitir el ejercicio de sus derechos como titular de los datos personales.	Cumplimiento de obligaciones legales de atención de derechos y reclamos. Ejecución del contrato.
12. Gestionar los aspectos administrativos, contables, fiscales, financieros, operativos y	Cumplimiento de obligación legal tributaria.

logísticos asociados al cumplimiento de las obligaciones de ambas partes.	Ejecución del contrato.
13. Realizar las transferencias y o transmisiones de datos personales requeridas para la ejecución del contrato de transporte.	Cumplimiento del contrato.
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.	Consentimiento.
15. Atender solicitudes y reclamos presentados, así como todo tipo trámites que tengan relación con las partes y sus intereses.	Cumplimiento de una obligación legal. Cumplimiento del contrato.
16. Confirmar la transacción, así como cualquier información relacionada con el producto y/o servicio adquirido.	Cumplimiento del contrato.
17. Realizar transacciones financieras de pagos, cobros o reembolsos.	Cumplimiento del contrato.
18. Modificaciones o cambios en la reserva de tiquetes o servicios adquiridos a JetSMART.	Cumplimiento del contrato.
19. Gestión de cancelaciones y cambios de itinerario.	Cumplimiento de una obligación legal
20. Afiliación al club de descuentos u otros programas de fidelización,	Consentimiento.
21. Comunicar sus datos personales a las autoridades aeronáuticas, policías o tribunales de justicia, según corresponda en caso de reclamos, emergencias, órdenes judiciales o cualesquiera otras relacionadas con la atención de casos de similar naturaleza.	Cumplimiento de obligación legal.

## 9. Uso de nuevas tecnologías.

En los procesos y finalidades establecidos en esta Política, JetSMART podrá utilizar sistemas de inteligencia artificial y decisiones automatizadas para mejorar la experiencia y calidad de productos y servicios. Estos sistemas pueden generar recomendaciones u ofertas basadas en el

uso de nuestros servicios. El titular puede solicitar revisión humana, obtener información sobre la lógica aplicada u oponerse al tratamiento automatizado cuando corresponda, escribiendo a [privacypolicy@jetsmart.com](mailto:privacypolicy@jetsmart.com).

## **10. Transferencia y Transmisión de Datos**

JetSMART no compartirá los datos personales del Titular con terceros, salvo que exista una obligación legal que lo autorice o que el Titular haya otorgado su consentimiento para ello. En ese sentido, JetSMART podrá comunicar dichos datos personales en las siguientes circunstancias:

1. Con terceros proveedores de productos y servicios que se encuentren relacionados exclusivamente con la prestación de Servicios que provee JetSMART o de servicios afines a los Servicios que son provistos por dichos terceros. Tales proveedores acceden a datos personales en calidad de Encargados del Tratamiento, esto es, tratan sus datos por cuenta de JetSMART.

Entre los proveedores de servicios se incluyen:

- Las agencias de publicidad, medios y marketing que realizan y analizan nuestras campañas.
- Encargados de tratamiento de datos que tratan datos personales por cuenta de JetSMART siguiendo sus instrucciones, tales como las agencias de contratación y los proveedores de alojamiento informático o seguridad.
- Los proveedores de herramientas para analíticas web.

Al respecto, JetSMART ha adoptado criterios de selección de proveedores destinados a que estos presten sus Servicios dando cumplimiento a las políticas de protección de datos definidas por esta, tanto en materias de confidencialidad, como de resguardo de la información.

2. En cumplimiento del apartado sobre finalidades del tratamiento, JetSMART podrá comunicar sus datos de contacto para que las Empresas Relacionadas puedan promocionar y ofertar sus productos y Servicios.
3. Para proteger la seguridad personal de los empleados de JetSMART, de clientes, del Titular y en general toda persona.
4. Para el caso de producirse una circunstancia en que, por motivos estratégicos u otros motivos comerciales, JetSMART decidiera vender, comprar, fusionarse o reorganizar sus negocios de otra forma. En tal caso, dicha transacción podría incluir la divulgación de información personal a compradores reales. No obstante, JetSMART, adoptará las medidas correspondientes destinadas a proteger adecuadamente la información personal en este tipo de transacciones, con la finalidad de que el destinatario de dicha información respete la autorización de tratamiento de datos en los términos otorgados en su origen y además mantenga los deberes de custodia y conservación de la información en los términos establecidos por la regulación aplicable.

En todos estos casos, quien resulte como Encargado del tratamiento de datos deberá dar cumplimiento a la presente Política de Privacidad, especialmente a lo dispuesto respecto de las

finalidades del tratamiento de datos personales establecido en el apartado sobre finalidad del tratamiento y base de licitud.

## **11. Transferencias internacionales de datos**

JetSMART, en el marco de sus operaciones regionales, podrá transferir sus datos a terceros ubicados fuera del país desde el cual usted accede a nuestros servicios, particularmente a sus relacionadas JetSMART Colombia, JetSMART Argentina, JetSMART Perú y sus respectivas agencias o sucursales en Brasil, Ecuador, Uruguay, Paraguay y República Dominicana. Esta transferencia se realizará con el objetivo de cumplir con obligaciones contractuales, operativas o regulatorias, y siempre bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad.

En el contexto del Grupo JetSMART, los datos personales recolectados por JetSMART Colombia, JetSMART Argentina y JetSMART Perú son transferidos a JetSMART en Chile, quien actúa como responsable del tratamiento

JetSMART se compromete a que cualquier tercero receptor de datos personales, incluso si se encuentra fuera del país desde el cual usted accede a nuestras plataformas, cumpla con estándares de protección equivalentes a los exigidos por la regulación más estricta aplicable.

En todos los casos, adoptaremos medidas técnicas y organizativas para proteger sus datos personales y garantizar el ejercicio de sus derechos, incluso frente a transferencias internacionales. Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad respecto de estas transferencias, conforme a lo establecido en esta Política.

## **12. Derechos de los titulares**

### **a. Derecho de información y acceso**

Tienes derecho a solicitar y obtener de JetSMART confirmación acerca de si los Datos Personales que le conciernen están siendo tratados por nosotros, y en tal caso, salvo que la regulación aplicable establezca lo contrario, acceder a dichos datos y a la siguiente información:

- El origen de los datos tratados;
- La finalidad o finalidades del tratamiento.
- Las categorías, clases o tipos de destinatarios, o bien, la identidad de cada destinatario, en caso de solicitarlo así el usted, a los que se les hayan comunicado o cedido los datos o se prevea hacerlo;
- El período de tiempo durante el cual los datos serán tratados;
- Información significativa sobre la lógica aplicada en el caso de que JetSMART realice tratamiento de datos en que se produzca una elaboración de perfiles.

Además, la respuesta se proporcionará de manera clara, comprensible y accesible, utilizando medios electrónicos, escritos u otros medios idóneos que permitan al titular ejercer efectivamente sus derechos.

#### b. Derecho de rectificación y actualización

Tienes derecho a solicitar y obtener de JetSMART, la rectificación o actualización de los datos personales que te conciernen y que están siendo tratados, cuando sean inexactos, desactualizados o incompletos.

También puedes solicitar que restrinjamos el tratamiento de esa información. La exactitud de tu información es importante para nosotros.

Si no deseas que utilicemos tus Datos Personales de la forma expuesta en la presente Política de Privacidad, o necesitas comunicarnos cualquier cambio o actualización en tus Datos Personales, o deseas obtener más información sobre la forma en que recogemos y utilizamos sus Datos Personales, ponte en contacto con nosotros en los datos indicados en la sección de Consultas y Reclamos.

#### c. Derecho de cancelación o supresión

Tienes el derecho general de solicitar la supresión de tus Datos Personales en las siguientes circunstancias:

- Los Datos Personales ya no son necesarios para los fines para los que fueron recopilados;
- Cuando retiras tu consentimiento al tratamiento basado en dicha base de legitimidad y no se aplica ninguna otra justificación legal para el tratamiento de tus Datos Personales;
- Hemos tratado ilegalmente sus Datos Personales;
- Los datos que hemos tratado están caducos;
- La supresión es necesaria para cumplir una obligación legal que se nos aplica; y
- Cuando hayas ejercido tu derecho de oposición y no exista otro fundamento legal para su tratamiento.

#### d. Derecho a oponerse al tratamiento

Tiene derecho a oponerte al tratamiento de tus Datos Personales en las siguientes circunstancias:

- Si el tratamiento se realiza exclusivamente con fines de marketing directo de bienes, productos o servicios, incluida la elaboración de perfiles.
- Si el tratamiento se realiza respecto de datos obtenidos de una fuente de acceso público y no existe otro fundamento legal para su tratamiento.
- Cuando el tratamiento se basa en su consentimiento y usted retira dicho consentimiento.

No procederá la oposición al tratamiento cuando este se realice con fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, siempre que fueran necesarios para el cumplimiento de una función pública o para el ejercicio de una actividad de interés público.

El ejercicio de este derecho puede afectar a los Servicios que podemos prestarle y se lo explicaremos si decide ejercerlo.

e. Derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas

No utilizamos la toma de decisiones automatizada, pero cuando tenga lugar alguna toma de decisiones automatizada, usted tiene derecho en este caso a expresar su punto de vista y a impugnar la decisión, así como a solicitar que las decisiones basadas en un tratamiento automatizado que le conciernan o le afecten de forma significativa y se basen en sus Datos Personales sean tomadas por personas físicas y no sólo por ordenadores. Lo anterior será debidamente informado a través de los medios que JetSMART utiliza para comunicarse con usted.

f. Derecho de bloqueo o limitación del tratamiento de datos

Tienes derecho a solicitar la suspensión temporal de cualquier operación de tratamiento de tus datos personales cuando formules una solicitud de rectificación, supresión u oposición, de conformidad con la regulación aplicable, mientras dicha solicitud no se resuelva.

Adicionalmente, podrá ejercer este derecho de manera alternativa al derecho de cancelación establecido en de este apartado, en los casos que este último proceda.

g. Derecho a la portabilidad de los datos

Tiene derecho a recibir los Datos Personales que nos hayas facilitado en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, o a pedirnos que se la enviemos a otra persona., así como a solicitar que dichos datos sean transmitidos directamente a otro responsable del tratamiento, cuando sea técnicamente posible y conforme a la normativa aplicable.

h. Derecho a oponerse al marketing directo ("*opt-out*")

Usted puede elegir si desea o no recibir información nuestra. En cada comunicación comercial, siempre le ofreceremos la opción de ejercer su derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales con fines comerciales (lo que se conoce como "*opt-out*") haciendo clic en la sección "*cancelar suscripción*" de nuestros correos electrónicos o eligiendo una opción de exclusión voluntaria similar en cualquier formulario que utilicemos para recopilar sus datos. También puede darse de baja en cualquier momento poniéndose en contacto con nosotros a través de los datos indicados en la sección sobre Consultas y Reclamos.

Tenga en cuenta que cualquier comunicación administrativa o relacionada con los Servicios (para ofrecer nuestros servicios, o notificarle una actualización de esta Política de Privacidad o de los Términos y Condiciones) se dirigirá exclusivamente a nuestros clientes o socios comerciales, y dichas comunicaciones generalmente no ofrecen la opción de darse de baja, ya que son necesarias para prestar los Servicios. Por lo tanto, tenga en cuenta que su posibilidad de optar por no recibir material promocional y de marketing no modifica nuestro derecho a ponernos en contacto con usted en relación con su uso de nuestra App o la prestación de los Servicios.

i. Derecho a revocar el consentimiento

Usted tiene el derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento poniéndose en contacto con nosotros a través de los datos indicados en la sección de Consultas y Reclamos, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

Podrás ejercer los derechos descritos la presente Política dirigiendo un correo electrónico a la siguiente dirección: [privacypolicy@jetsmart.com](mailto:privacypolicy@jetsmart.com). En caso de que el responsable no responda oportunamente o rechace la solicitud, podrás siempre dirigirte a la autoridad competente.

### **13.Seguridad**

JetSMART adoptará y mantendrá medidas de seguridad técnicas, organizativas y administrativas necesarias y apropiadas, conforme al estado de la técnica y a la naturaleza, alcance, contexto y fines del tratamiento de los datos personales, con el objeto de garantizar su confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia.

En caso de producirse un incidente de seguridad que afecte la información personal, JetSMART se compromete a implementar de manera inmediata las acciones de mitigación que resulten razonables y exigidas por la regulación.