

## **DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD DE VAYAMA.COM/ES\_CO**

Esta es la declaración de privacidad de Vayama.com/es\_co. En esta declaración de privacidad le explicamos cómo recogemos y utilizamos sus datos personales.

Última actualización: mayo 2018

- 1. ¿Cuándo se aplica esta declaración de privacidad?**
- 2. ¿Quién es responsable de sus datos?**
- 3. ¿Qué datos recogemos y cómo?**
- 4. ¿Cómo utilizamos sus datos?**
- 5. ¿Qué terceros tienen acceso a sus datos?**
- 6. ¿Cómo aseguramos sus datos y cuánto tiempo los conservamos?**
- 7. ¿Cómo puede ejercer sus derechos legales?**

### **1. ¿Cuándo se aplica esta declaración de privacidad?**

Esta declaración de privacidad se aplica a todos y cada uno de los datos personales relativos a usted que recogemos, utilizamos, compartimos y almacenamos cuando reserva un billete de avión con nosotros, cuando visita nuestra página web o cuando se pone en contacto con nosotros.

Nuestra página web contiene enlaces a páginas web de terceros. Esta declaración de privacidad no es aplicable a la recogida de datos a través de dichas páginas web, de lo cual no somos responsables. Vea la política de privacidad de las páginas web pertinentes (siempre que esté disponible) para más información.

Esta declaración de privacidad se modificó recientemente, en mayo de 2018, y sustituye a las versiones anteriores. Podríamos modificar la presente política de privacidad en cualquier momento y notificar los cambios oportunos mediante publicación de la misma revisada en esta página web y comunicándoselo mediante correo electrónico, antes de hacer efectivos dichos cambios.

### **2. ¿Quién es responsable de sus datos?**

Vayama.com/es\_co lleva años buscando billetes de avión baratos para usted. Comparamos los billetes de más de 800 aerolíneas para más de 9.000 destinos en todo el mundo. Encuentre sus billetes fácilmente, compare precios y reserve su vuelo. ¿Quiere reservar hotel o coche de alquiler junto con el vuelo? Para más información visite [nuestra página web](#)

Vayama.com/es\_co es un nombre de marca de Travix. Travix es la mayor agencia de viajes online holandesa con cinco páginas web independientes: Cheaptickets, Vliegwinkel, BudgetAir, Flugladen y Vayama. Para más información visite la [página web de Travix](#)

Travix Nederland B.V., con sede en Piet Heinkade 55 en Ámsterdam, es responsable de la recopilación y el uso de sus datos personales según se describe en la presente política de privacidad. Si tiene preguntas, comentarios o quejas sobre el uso de sus datos personales por parte de Travix, contacte con nuestros [servicios de atención al cliente](#).

### **3. ¿Qué datos recogemos y cómo?**

Recogemos cinco categorías de datos relativos a usted: (1) nombre y datos de contacto, (2) información de reserva, (3) información que recogemos cuando usted contacta con nuestro servicio de atención al cliente, (4) datos que recogemos cuando visita nuestra página web o lee nuestro boletín, e (5) información sobre redes sociales.

#### 1. Nombre y datos de contacto

Estos son los datos que usted debe introducir cada vez que reserva un billete de avión, e incluyen su nombre y apellidos, fecha de nacimiento, dirección y lugar de residencia, número de teléfono y dirección de correo.

Cuando usted crea una cuenta My Trip nosotros registramos sus datos de registro y toda la información que introduzca o modifique en su cuenta. Si viaja por negocios, puede introducir el nombre de su empresa en el momento de la reserva. Si viaja acompañado, también recopilaremos parte de los datos incluidos en el apartado correspondiente a sus acompañantes.

#### 2. Información de reserva

La información de reserva es la relativa al billete de avión que usted haya adquirido de nosotros. Esta incluye, información sobre el vuelo (fecha del vuelo, destino, precio, etc.), información sobre el hotel que haya reservado (número de noches, tipo de habitación, precio, etc.) o sobre el coche que haya alquilado (tipo de vehículo, precio, etc.). También registramos los posibles servicios adicionales adquiridos por usted, tales como, la garantía del billete de avión, el seguro de viaje, el paquete de servicios, el equipaje adicional o la plaza de aparcamiento en Schiphol.

Para reservar un billete de avión para ciertos destinos necesitamos su número de pasaporte. También puede introducir los números de cliente de terceros (p. ej., su número de viajero frecuente) si desea disfrutar de los privilegios correspondientes o de otras ventajas. Guardaremos estos números y sus preferencias de vuelo (p. ej., Si viaja por razones personales o por negocios y cuál es su aeropuerto favorito) en su cuenta de My Trip, con su consentimiento.

Cuando compre un billete de avión, se le reenviará al sitio de pago para que complete la compra. Para realizar el pago deberá introducir sus datos de pago, esto es, número de cuenta o de tarjeta de crédito.

A través de nuestra web podrá indicar si desea llevar equipaje especial, como una silla de ruedas o equipaje médico. En cumplimiento con la legislación sobre privacidad de datos, esta información se clasifica como información sensible, puesto que tiene que ver con su salud. Al introducir estos datos, acepta usted que nosotros los recopilemos, utilicemos y los compartamos con terceros para los fines descritos en la [sección 4](#).

### 3. Datos que recogemos cuando se pone usted en contacto con nuestros servicios de atención al cliente

Cuando contacte con nuestros servicios de atención al cliente por correo electrónico, WhatsApp, redes sociales o teléfono, registraremos estos contactos en nuestros sistemas. Podemos grabar conversaciones telefónicas con fines formativos o para evitar o combatir el fraude.

### 4. Datos que recogemos cuando utilice nuestra página web o lea nuestro boletín

Cuando visite nuestra página, registraremos, entre otros, su dirección IP, su tipo de navegador y sus datos de navegación. Registraremos, por ejemplo, si busca destinos en Europa o fuera de Europa. También recogeremos esta información mediante cookies, scripts, pixel tags y tecnologías similares. Vea nuestra [política de cookies](#) para más información. Si recibe nuestro boletín, registraremos sus datos cuando lo abra o haga clic en algún enlace.

### 5. Datos de redes sociales

Según la configuración de sus redes sociales, podríamos recibir información del proveedor de dicho servicio. Si, por ejemplo, crea usted una cuenta My Trip a través de su cuenta de Facebook o Google, podríamos recibir parte de su perfil de medios sociales, incluido su nombre de usuario, su foto de perfil, sus "me gusta" y sus amigos. Además, si se comunica con nosotros a través de nuestras páginas de redes sociales (p. ej., al hacer un comentario, subir una foto o hacer clic en "me gusta"), podríamos recibir estos datos también. Consulte la política de privacidad de sus proveedores de redes sociales para más información sobre los datos personales que recibimos y sobre cómo cambiar su configuración.

Recopilamos dichos datos de tres formas: (1) registramos los datos que usted introduce al reservar un billete de avión, crear una cuenta My Trip o ponerse en contacto con nuestros servicios de atención al cliente, (2) registramos automáticamente sus datos cuando navega por nuestra web, cuando abre un boletín o cuando se comunica con nosotros a través de las redes sociales; y (3) recibimos datos sobre usted de las empresas del grupo Travix, de las redes sociales y de nuestros socios, p. ej., Booking.com.

## **4. ¿Cómo utilizamos sus datos?**

Vayama.com/es\_co utiliza sus datos para cuatro fines: (1) para ofrecer nuestros servicios y mantenernos en contacto con usted, (2) para investigar y mejorar nuestros servicios, (3) para realizar operaciones de marketing directo basadas en sus preferencias y comportamiento; y (4) para realizar nuestras tareas de administración y cumplir con la legislación y las normativas correspondientes.

### 1. Para ofrecer nuestros servicios y mantenernos en contacto con usted

Cuando usted reserva un billete de avión, un hotel o un coche, utilizamos los datos según lo descrito en la [sección 3](#) para ello. Utilizamos su nombre, número de pasaporte y demás datos personales, por ejemplo, para emitir el billete electrónico y reservarle el hotel o el coche. Reenviamos su número de

viajero frecuente a su aerolínea para que ellos puedan introducir los puntos de reserva en su cuenta.

Solo proporcionamos sus datos médicos (p. ej., solicitud de silla de ruedas o datos sobre su equipaje médico) a la aerolínea para que pueda proporcionarle los cuidados solicitados. No utilizamos estos datos para otros fines.

Utilizamos sus datos de contacto para comunicarnos con usted. Para, por ejemplo, enviarle el billete electrónico o avisarle por correo electrónico de que puede facturar con su aerolínea. También utilizamos sus datos de contacto para responder a sus preguntas cuando contacta con nuestros servicios de atención al cliente.

Utilizamos sus datos de pago para gestionar sus pagos. Nuestro departamento antifraude realiza las comprobaciones oportunas, junto con nuestro proveedor de servicios de pago, si se sospecha de una reserva fraudulenta empleando, por ejemplo, una tarjeta de crédito bloqueada o robada.

## 2. Para investigar y mejorar nuestros servicios

Investigamos tendencias sobre el modo en el que los visitantes y los clientes utilizan nuestros servicios, nuestra web, nuestros servicios de atención al cliente y nuestras redes sociales. Lo hacemos para comprender en profundidad el comportamiento y las preferencias de nuestros visitantes y clientes y así poder mejorar nuestros servicios, los contenidos de nuestra web y nuestros servicios de atención al cliente. También empleamos dichos conocimientos para desarrollar nuevos servicios.

Para realizar estos estudios empleamos herramientas automáticas con las que analizamos los datos mencionados en la sección 3, incluidos sus datos de reserva, servicios adicionales adquiridos e información personal (sexo y domicilio). Los nombres, las direcciones de correo electrónico y la información que puede llevar a personas concretas no se analizan, puesto que solo nos interesan las tendencias generales. Tampoco utilizamos datos sensibles. También podemos combinar los datos analizados con otros recogidos por nosotros mediante cookies y tecnologías similares cuando visite nuestra web o información que recibamos de las empresas del grupo o de otras fuentes.

## 3. Para marketing directo según sus preferencias y comportamiento

Utilizamos sus datos para enviarle boletines, ofertas y demás mensajes promocionales. Lo hacemos por correo electrónico y a través de otros canales digitales, p. ej., aplicaciones y redes sociales.

Para adaptar estos mensajes a sus preferencias y comportamiento analizamos y combinamos sus datos. Utilizamos herramientas automáticas que analizan sus datos, guardados en nuestra plataforma de gestión de datos. Para ello utilizamos su información de reserva, servicios adicionales adquiridos e información personal (sexo, domicilio y preferencias de vuelo). No solo analizamos y combinamos los datos introducidos por usted, sino también los recogidos por nosotros mediante cookies, scripts, pixel tags y tecnologías similares (consulte nuestra [política de cookies](#) para más información), redes sociales y cuando usted contacta con nuestros servicios de atención al cliente.

En nuestros correos electrónicos incluimos ofertas personalizadas de Travix y nuestros socios relativas a nuestros servicios y productos. Así, por ejemplo, podemos incluir ofertas sobre nuestros servicios adicionales (equipaje extra o seguros) o de servicios de alquiler de coches y hoteles ofrecidos por terceros. Diseñamos estas ofertas a medida de sus intereses.

Utilizamos los Públicos personalizados de Facebook, DoubleClick y otras redes para mostrarle nuestros

anuncios de Vayama.com/es\_co cuando visite dicha red o web asociada. Para ello podemos enviar su dirección de correo u otros datos identificativos a (por ejemplo) Facebook, para que este pueda comprobar si tiene usted una cuenta de Facebook. Para determinar nuestro público podemos utilizar su información de reserva. Si no desea que utilicemos su dirección de correo electrónico para Públicos personalizados, contacte con nuestros [servicios de atención al cliente](#). Consulte la web de su red social para más información sobre Públicos personalizados. También puede dar usted consentimiento para recibir anuncios personalizados en su timeline de Facebook u otras redes sociales mediante nuestra política de cookies. Consulte nuestra política de cookies para ver cómo anular su consentimiento.

Procesamos sus datos personales según lo descrito en el presente apartado en nuestro legítimo interés y en interés de terceros con el fin de ofrecerle actualizaciones y ofertas relevantes. Puede darse de baja para la recepción de boletines, ofertas y demás mensajes promocionales en cualquier momento haciendo clic en el enlace Darse de baja incluido en el correo, reconfigurando su cuenta My Trip o contactando con nuestros [servicios de atención al cliente](#).

Una vez se dé de baja, seguirá recibiendo nuestros correos de servicios (como la confirmación de reserva y el billete electrónico). Puede objetar a que utilicemos sus datos personales para fines de marketing directo en cualquier momento (consulte la sección 7).

#### 4. Para realizar nuestras tareas de administración y cumplir con la legislación y las normativas correspondientes

Utilizamos sus datos personales para realizar tareas de administración interna, como el mantenimiento de registros, y el cumplimiento con nuestras obligaciones legales y fiscales.

Recogemos y utilizamos sus datos personales para ofrecerle servicios, cumplir con nuestras obligaciones legales, en nuestro legítimo interés o en interés de terceros o con su consentimiento, por ejemplo, en situaciones de gestión de sus datos médicos.

Si cancela su consentimiento o si no nos proporciona los datos que necesitamos para formalizar el contrato con usted o para cumplir con nuestras obligaciones legales, no podría utilizar nuestros servicios o podría hacerlo solo de forma limitada.

Si procesamos sus datos personales en nuestro legítimo interés o en interés de terceros, tendremos en cuenta sus intereses de privacidad para alcanzar un equilibrio entre todos. Tomaremos medidas para salvaguardar sus intereses de privacidad y evitarle daños innecesarios, según corresponda. Nuestros intereses legítimos podrían estar relacionados, por ejemplo, con la seguridad o con la provisión de servicios y ofertas mejores. Para más información sobre estos intereses, consulte los arriba mencionados fines para los cuales procesamos sus datos personales. Disponemos de más información sobre la forma en que sopesamos los intereses de todas las partes para alcanzar un equilibrio.

Siempre que procesemos sus datos personales en nuestro legítimo interés o en interés de terceros podrá objetar apelando a su situación personal (consulte la sección 7).

### **5. ¿Qué terceros tienen acceso a sus datos?**

Podemos intercambiar sus datos con o ponerlos a disposición de terceros en el contexto de estos tres objetivos: (1) con socios, para implementar sus reservas, (2) con las empresas y marcas de nuestro grupo a efectos de servicio de soporte, investigación estadística y marketing directo; y (3) con nuestros proveedores que ofrecen servicios de soporte. Solo proporcionaremos sus datos a las autoridades supervisoras, fiscales e investigadoras competentes si Travix se ve obligado a ello por ley.

### 1. Realización de reservas

Proporcionamos sus datos a socios directamente implicados en su realización de la reserva.

Proporcionamos sus datos, por ejemplo, a aerolíneas y otros proveedores de servicios implicados en la implementación de su vuelo. Cuando elija un seguro de cancelación o de viaje, proporcionaremos sus datos a la aseguradora. Cuando reserve una plaza de aparcamiento, un hotel o alquile un coche, les proporcionaremos sus datos a los proveedores correspondientes.

### 2. Servicios de soporte del grupo, [investigación y marketing directo](#)

Para proporcionar nuestros servicios confiamos en los servicios de soporte ofrecidos por las empresas del grupo Travix. Tenemos, por ejemplo, centralitas en India y Curazao para poder ofrecerle servicios de atención al cliente las 24 horas. Estas empresas del grupo tienen acceso a sus datos para poder desempeñar sus funciones empresariales. Sus datos están a disposición de Travix Nederland B.V. y se utilizan en el contexto de las actividades de [Vayama.com/es\\_co](#) y [otras marcas de Travix](#), p. ej., Vliegwinkel y BudgetAir. Sus datos se utilizan en estas marcas para investigación y marketing directo (consulte la sección 4). Así, por ejemplo, cuando usted reserva un billete de avión con [Vayama.com/es\\_co](#), nos aseguramos de que no reciba marketing directo de Vliegwinkel.

### 3. Confianza en los servicios de soporte

Para ofrecerle nuestros servicios confiamos en terceros como proveedores de servicios TIC, agencias de marketing, empresas de publicidad online, empresas de tarjetas de crédito, proveedores de sitios de pago, proveedores de servicios en el área de prevención del fraude y reservas online. Tenemos acuerdos con estos terceros en los que, entre otras cosas, se estipula que estos terceros gestionarán sus datos de forma confidencial, garantizando convenientemente la seguridad de los mismos.

Nuestros socios, proveedores de servicios y empresas del grupo tienen su sede en la UE y fuera de la UE. Cuando estos terceros tengan acceso a sus datos, ello constituirá una transferencia internacional de datos personales. Por ejemplo, una aerolínea asiática a la que le enviemos sus datos en el contexto de un reserva de vuelo. Travix proporciona datos, entre otros, a empresas del grupo, socios y proveedores de servicio de India, Singapur, Estados Unidos y Rusia. Las normativas en estos países no siempre proporcionan el mismo nivel de protección de datos personales que en los Países Bajos. Si fuera necesario, [Vayama.com/es\\_co](#) tomará las medidas oportunas para cumplir con los requisitos que la legislación sobre privacidad en vigor impone a la transferencia internacional de datos personales.

Tenemos acuerdos según el Modelo Europeo de Acuerdos para la transferencia de datos personales con las empresas del grupo y nuestros proveedores de servicios (consulte el artículo 46 GDPR). También podemos proporcionar datos personales a destinatarios en EE.UU. que posean un certificado válido de Escudo de privacidad UE-EE.UU. (artículo 45 GDPR). En ciertos casos podríamos solicitar su consentimiento expreso para transferir datos fuera de la UE (artículo 49 GDPR). Si desea recibir una copia de estas garantías (contractuales), contacte con nuestros [servicios de atención al cliente](#).

## **6. ¿Cómo aseguramos sus datos y cuánto tiempo los conservamos?**

[Vayama.com/es\\_co](#) ha tomado medidas de seguridad técnicas y organizativas para proteger sus datos ante posibles pérdidas o usos ilegales, p. ej., consulta no autorizada de sus datos. A este respecto, hemos tenido en cuenta las últimas tecnologías y los costes de la implementación para garantizar un

nivel adecuado de seguridad considerando los riesgos que entrañan el procesado y la naturaleza de los datos que debemos proteger.

Conservamos sus datos durante el tiempo necesario para alcanzar los objetivos según lo especificado en la presente política de privacidad, pero en general no los guardamos durante más de dos años a partir de su última interacción con nosotros a menos que sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales o por si se dieran futuras disputas. Cuando ya no necesitemos sus datos los destruiremos o los convertiremos en datos anónimos para que no puedan vincularse a usted en modo alguno.

## **7. ¿Cómo puedo ejercer mis derechos legales?**

Puede contactar con nuestros servicios de atención al cliente para ejercer cualquiera de los derechos que le hayan sido conferidos por las leyes de protección de datos en vigor, esto es: (1) derecho de acceso, (2) derecho de rectificación, (3) derecho de eliminación, (4) derecho a la restricción del procesado, (5) derecho a la portabilidad y (6) derecho de objeción al procesado. Tenga en cuenta que podríamos pedirle que proporcionara información adicional para verificar su identidad. Más información

### 1. Derecho de acceso

Puede preguntarnos si procesamos o no alguno de sus datos personales y, en caso afirmativo, puede solicitar acceso a dichos datos en forma de copia. Para cumplir con una solicitud de acceso, le proporcionaremos también información adicional, como la finalidad del procesado, las categorías de datos personales afectadas y cualquier otra información necesaria para que usted pueda ejercer este derecho.

### 2. Derecho de rectificación

Tiene derecho a rectificar sus datos en caso de que sean inexactos o estén incompletos. Previa solicitud, corregiremos aquellos datos personales que sean inexactos y, a efectos de procesado, completaremos aquellos datos personales que estén incompletos, lo cual podría implicar la provisión de una declaración suplementaria. También podrá obtener información sobre sus datos y consultarlos o corregirlos a través de su cuenta My Trip.

### 3. Derecho de eliminación

También tiene derecho a eliminar sus datos personales, lo cual implica el borrado de los mismos por parte de nuestra empresa y, siempre que sea posible, cualquier otro controlador al que le hayamos comunicado sus datos. El borrado de sus datos personales solo tendrá lugar en ciertos casos establecidos por ley y estipulados en el artículo 17 del GDPR. Entre ellos se incluyen situaciones en las que sus datos personales ya no sean necesarios con respecto a la finalidad inicial para la que hubieran sido procesados, así como situaciones en las que se haya dado el procesado ilegal de los mismos. Dada la forma en la que proporcionamos ciertos servicios, podría llevar algo de tiempo borrar las copias de seguridad.

### 4. Derecho a la restricción del procesado

Tiene derecho a la restricción del procesado de sus datos personales, lo que significa que suspenderemos el procesado de los mismos durante un cierto período. Entre las situaciones que pueden dar lugar a este derecho se incluyen aquellas en las que la exactitud de sus datos personales se haya visto en entredicho, pero necesitaremos tiempo para verificar su (in)exactitud. Este derecho no evitará que sigamos almacenando sus datos personales. Le informaremos antes de que se levante la restricción.

#### 5. Derecho a la portabilidad

Su derecho de portabilidad implica que puede pedirnos que le proporcionemos sus datos personales de forma estructurada y en un formato de lectura automatizada estándar y que los transmitamos directamente a otro controlador, siempre que sea técnicamente posible. Previa solicitud y siempre que sea técnicamente posible, transmitiremos sus datos personales directamente al otro controlador.

#### 6. Derecho de objeción.

También tiene derecho a la objeción al procesado de sus datos personales, lo cual significa que puede pedirnos que no sigamos procesando sus datos personales. Esto solo se aplica en el caso de que los 'intereses legítimos' (incluido el establecimiento de perfiles) constituya base legal para el procesado (consulte el apartado 4).

Usted podrá expresar su objeción al marketing directo en cualquier momento y sin cargo alguno en caso de que sus datos personales sean procesados para dichos fines, incluidos los fines de establecimiento de perfiles en la medida en que ello esté relacionado con dicho marketing directo. Siempre podrá ejercer este derecho simplemente revocando el consentimiento que haya dado anteriormente siguiendo las instrucciones que aparezcan en la comunicación de marketing en cuestión. Si ejerce este derecho, no seguiremos procesando sus datos personales para este fin.

Pueden darse situaciones en las que estemos capacitados para restringir sus derechos según lo descrito en este apartado. En cualquier caso, evaluaremos cuidadosamente si dicha exención es aplicable y le informaremos al respecto.

Así, por ejemplo, podemos denegarle el acceso cuando sea necesario proteger los derechos y libertades de otras personas o negarnos a borrar sus datos personales si su procesado fuera necesario para cumplir con nuestras obligaciones legales. El derecho de portabilidad, por ejemplo, no se aplica en caso de datos personales no proporcionados por usted o si procesamos datos para los que no necesitamos su consentimiento o para formalizar un contrato.

También puede ponerse en contacto con nosotros si tiene preguntas, comentarios o quejas con respecto a la presente política de privacidad. Si tiene dudas, también tiene derecho a presentar una queja ante las Autoridades de Protección de Datos competentes.