

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES

Fecha de última actualización: 23 de mayo del 2025

Objeto del Aviso de Privacidad:

Este Aviso de Privacidad tiene por objeto proporcionarle una visión clara de cómo usamos los datos personales que el titular de datos personales (en adelante "Usted") nos proporciona, nuestros esfuerzos por protegerlos, las opciones que tiene para controlar sus datos personales y proteger su privacidad. Asimismo, describe qué tipo y la forma en que utilizamos los datos personales que recopilamos sobre Usted cuando visita nuestro sitio web, usa o descarga nuestra aplicación móvil o interactúa físicamente con nosotros. Utilizamos los datos personales que comparte con nosotros, para hacer que tanto nuestros productos y servicios como su experiencia sean excelentes.

Principios:

Este Aviso de Privacidad contempla en todo momento los principios de licitud, consentimiento, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad en el tratamiento de los datos personales. La confidencialidad y debida protección de la información personal confiada en este documento es de nuestra máxima importancia.

Legalidad:

Es por ello que Autobuses Expreso Azul, S.A. de C.V.; (en adelante "Autobuses AEXA"), manejará los datos personales que nos proporciona, de manera responsable y con apego en lo previsto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante la "Ley") y demás normatividad vigente y aplicable, por lo que se informa lo siguiente:

Para Autobuses AEXA resulta necesaria la recopilación de ciertos datos personales para llevar a cabo las actividades intrínsecas a su giro comercial y mercantil, por lo que tienen la obligación legal y social de cumplir con las medidas, legales y de seguridad suficientes para proteger aquellos datos personales que haya recabado para las finalidades que en el presente aviso de privacidad serán descritas. Todo lo anterior se realiza con el objetivo de que Usted tenga pleno control y decisión sobre sus datos personales. Por ello, le pedimos que, por favor, lea atentamente la siguiente información. Recuerde que Usted tendrá disponible en todo momento el presente Aviso de Privacidad.

Responsable del tratamiento de sus datos personales:

Autobuses AEXA con domicilio en avenida 5ta norte entre calle 2da norte poniente y calle 3ra poniente, numero 318, colonia centro, C.P. 29000, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; es quien lleva a cabo el tratamiento de sus datos personales. Para cualquier duda, comentario o ejercicio de derechos relacionados con este Aviso de Privacidad, puede contactarnos a través de:

- **Correo electrónico:** privacidad@autobusesaexa.com
- **Página web:** <https://www.autobusesaexa.com.mx/>
- **Domicilio:** Novena Sur oriente 2044, Colonia Caminera, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Código Postal 29090.

Finalidades primarias o principales del tratamiento de sus datos personales:

Sus datos personales serán utilizados para las siguientes **finalidades primarias** (esenciales para la relación entre Usted y la empresa):

1. Proporcionar los servicios y/o productos solicitados.
2. Cumplir con las obligaciones derivadas de la relación contractual o comercial.
3. Facturación, cobranza y gestión de pagos.
4. Atención a clientes, proveedores y usuarios.
5. Gestión de trámites administrativos, legales y fiscales.
6. Verificación de identidad y prevención de fraudes.
7. Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.
8. Venta de boletos a través de la página web y la aplicación de venta denominada AEXA TICKET
9. Envío de publicidad y beneficios exclusivos por cumpleaños o promociones de temporada.

Adicionalmente, sus datos personales podrán ser utilizados para las siguientes **finalidades secundarias** (no esenciales, pero que nos permiten mejorar nuestros servicios):

1. Realizar estudios de mercado, análisis estadísticos y de tendencias.
2. Mejorar nuestros productos, servicios y procesos internos.
3. Enviar invitaciones a eventos, promociones, boletines informativos y comunicaciones comerciales (solo si Usted ha dado su consentimiento).
4. Personalizar su experiencia en nuestro sitio web y aplicaciones.
5. Realizar evaluaciones de satisfacción y calidad de nuestros servicios.
6. Seguimiento a quejas y/o sugerencias respecto a nuestros servicios.
7. Referencias comerciales para la celebración de contratos.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para las finalidades secundarias, puede manifestar su negativa a través de los medios indicados en este Aviso de Privacidad.

Datos personales que recabamos:

Para llevar a cabo las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad, recabamos los siguientes datos personales:

- **Datos de identificación:** Nombre completo, fecha de nacimiento, edad, género, firma, RFC, CURP, domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- **Datos financieros:** Información bancaria, estados de cuenta, etc.
- **Datos sensibles:** En caso de ser necesario, recabamos datos sensibles como estado de salud, creencias religiosas, preferencias sexuales, historial crediticio, etc.; siempre con su **consentimiento expreso y bajo medidas de seguridad reforzadas.**
- **Datos laborales:** Empleo u Ocupación actual.

Transferencia de datos personales:

Autobuses AEXA, podrá realizar transferencias de sus datos personales a sus empresas filiales o subsidiarias que sean identificadas o asociadas a Autobuses AEXA, así como a sus distribuidores autorizados y/o terceros proveedores de servicios con quienes tenga relación jurídica, así como a terceros Nacionales o Extranjeros. Los terceros y receptores de datos personales, tiene las mismas obligaciones y/o responsabilidades de Autobuses AEXA, de conformidad a lo establecido en el presente aviso de privacidad.

Si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello.

Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición):

Usted tiene derecho a:

1. **Acceder** a sus datos personales que poseemos, así como conocer la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento.
2. **Rectificar** sus datos personales en caso de que sean inexactos, incompletos no se encuentren actualizados.
3. **Cancelar** el uso de sus datos personales cuando considere que no se requieren para las finalidades descritas en este Aviso de Privacidad.
4. **Oponerse** al tratamiento de sus datos personales para fines específicos o exigir que se cese en el mismo, en los casos que determina la Ley.

Para ejercer sus derechos ARCO, debe presentar una solicitud por escrito dirigida a nuestro **Departamento de Datos Personales** a través de:

- **Correo electrónico:** privacidad@autobusesaexa.com
- **Formato disponible en:** <https://www.autobusesaexa.com.mx/>
- **Dirección:** Novena Sur Oriente 2044, Colonia Caminera, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, Código Postal 29090.

Su solicitud deberá contener:

- ✓ El nombre de la persona titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- ✓ Los documentos que acrediten la identidad de la persona titular o, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- ✓ La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO, salvo que se trate del derecho de acceso;
- ✓ La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita la persona titular, y
- ✓ Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

Le responderemos en un plazo máximo de **20 días hábiles** a partir de la recepción de su solicitud. En caso de que su solicitud sea procedente, se hará efectiva dentro de los **15 días hábiles** siguientes.

Modificación o Revocación del consentimiento:

Usted puede revocar el consentimiento que nos ha otorgado para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento. Para ello, debe presentar una solicitud por escrito a través de los medios indicados en este Aviso de Privacidad. Es importante considerar que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de sus datos de forma inmediata, ya que es posible que estemos obligados a seguir tratando sus datos personales por cuestiones legales o contractuales.

Autobuses AEXA no estará obligado a recabar el consentimiento de la persona titular para el tratamiento de los datos personales cuando una disposición jurídica así lo disponga.

Medidas de seguridad:

Implementamos medidas de seguridad **administrativas, técnicas y físicas** para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o el uso, acceso o tratamiento no autorizado. Estas medidas incluyen:

- Cifrado de datos: Para proteger la información en tránsito y en reposo.
- Control de acceso: Limitamos el acceso a sus datos personales solo al personal autorizado.
- Auditorías periódicas: Para verificar el cumplimiento de nuestras políticas de seguridad.

Uso de tecnologías de rastreo:

Utilizamos *cookies*, *web beacons* y otras tecnologías de rastreo para recabar información sobre su uso de nuestro sitio web. Estos datos nos permiten:

- Mejorar su experiencia de navegación.
- Ofrecerle contenido personalizado.
- Realizar análisis de tráfico y comportamiento en línea.

Puede deshabilitar estas tecnologías en la configuración de su navegador, aunque esto podría afectar la funcionalidad de nuestro sitio.

Conservación de su información personal:

Autobuses AEXA procurará que los datos personales contenidos en las bases de datos sean exactos, completos, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron recabados.

Conservaremos su información personal durante 1 año a partir de su última interacción con nosotros o en virtud de la fecha en que realizó su última compra o alguna otra forma de contacto o interacción con nosotros, a menos que la Ley exija un período de conservación más largo o corto, que será necesario en el curso de un procedimiento judicial o que se requiera para un fin determinado de acuerdo con la legislación aplicable. Podemos guardar su información personal por un período más corto si Usted nos solicita que eliminemos su información personal, de acuerdo con lo referente al ejercicio de los Derechos ARCO. En tal caso, Autobuses AEXA espera eliminar su información personal en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de la solicitud.

La información recopilada en relación con las promociones se conservará durante un mes como máximo tras la finalización de la promoción.

Cuando los datos personales hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad y que motivaron su tratamiento conforme a las disposiciones legales aplicables, deberán ser suprimidos previo bloqueo, en su caso, y una vez que concluya el plazo de conservación de los mismos.

Cambios al Aviso de Privacidad:

Nos reservamos el derecho de modificar este Aviso de Privacidad en cualquier momento. Cualquier cambio será notificado a través de nuestro sitio web, por correo electrónico o mediante un aviso visible en nuestras instalaciones. Le recomendamos revisar periódicamente este Aviso para estar informado sobre cómo protegemos sus datos personales.

Consentimiento:

Al proporcionar sus datos personales a Autobuses AEXA, Usted declara que ha leído, entendido y aceptado los términos de este Aviso de Privacidad, otorgando su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales de acuerdo con las finalidades



descritas. En caso de que no esté de acuerdo con este Aviso, le recomendamos no proporcionar sus datos personales.

Otorgo mi consentimiento para que mis datos personales sean tratados conforme a lo señalado en el presente aviso de privacidad.

Nombre y firma autógrafa del titular