



## AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES

Con fundamento en el artículo 16º párrafo II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y demás disposiciones legales aplicables **Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V** expide el presente aviso de privacidad integral para clientes.

### IDENTIDAD Y DOMICILIO DE LA RESPONSABLE

**Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V** es una persona jurídica de carácter privado y permisionario autorizado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) para la explotación del servicio de autotransporte federal de pasajeros y turismo a través de las vías generales de comunicación de jurisdicción federal y local quien opera bajo el nombre comercial de **Viajes Aury** en adelante **“la responsable”** con domicilio en la calle 15 Oriente Sur, Número 840, Colonia Mexicanidad Chiapaneca, Código Postal 29040 en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez; Chiapas, siendo la responsable de la recolección, uso y protección de sus datos personales y datos sensibles.

### DATOS PERSONALES QUE SE TRATARÁN

La Administración General de Servicio al Cliente podrá recabar los datos personales de sus clientes a través de los medios siguientes:

- a) Las taquillas ubicadas en las terminales
- b) Puntos de venta autorizados
- c) Call center; y
- d) cualquier otra tecnología que **“la responsable”** ponga a disposición para la adquisición o compra de boletos.

En los casos de que la adquisición o compra se realice a través de los medios mencionados en los incisos a) y b) del presente apartado deberán exhibir identificación oficial vigente (credencial para votar, cedula profesional, pasaporte, licencia de conducir) en los casos de clientes de nacionalidad extranjera tendrán la obligación de presentar documento que acredite su legal estancia dentro del territorio mexicano, en los casos en que se adquieran o compren los boletos a través de los medios descritos en los incisos c) y d) la exhibición del documento de identidad vigente será solicitado al momento de abordar la unidad de transporte asignada.

La información que se recolecta para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad integral para clientes son los siguientes:

#### **Cliente:**

1. Nombre (s) y apellidos completos
2. Fecha de nacimiento
3. CURP
4. Edad
5. Genero
6. Registro Federal de Contribuyentes (RFC)
7. Nacionalidad
8. Domicilio (particular, comercial o fiscal)
9. Correo electrónico
10. Número telefónico de contacto (casa, móvil, trabajo)
11. Acta de nacimiento (en caso de ser menor de edad)
12. Carta poder simple con la firma de dos testigos.



## DATOS DE TARJETA DE DEBITO O CREDITO

1. Número de Tarjeta de Débito o Crédito
2. Nombre del Titular
3. Fecha de vencimiento

Estos datos se utilizarán para realizar la venta de boletos y no serán por ningún motivo almacenados ni tratados con posterioridad.

## SEÑALAMIENTO EXPRESO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

La Administración General de Servicio al Cliente podrá recabar datos personales que son considerados SENSIBLES precisando que se requiere de una especial protección con el objetivo de no vulnerar su esfera más íntima o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve a un riesgo grave, identificando el tipo de sistema de tratamiento de datos personales aplicables.

1. Estado de salud al momento de adquisición del boleto.
2. Datos sobre afiliación sindical.

## FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 16º, fracción II de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y de su Reglamento se expresan las finalidades del sistema de tratamiento de datos personales clasificándose en **PRINCIPALES** y **SECUNDARIAS**.

Las finalidades **principales** es el tratamiento de datos personales que dan origen a la relación comercial entre “**la responsable**” y el cliente considerando lo siguiente:

1. Los datos personales recabados serán utilizados para verificar y confirmar plenamente la identidad del cliente, así como la autenticidad de la información que nos otorga en la Administración General de Servicio al Cliente.
2. Se recabará la debida información de los datos personales del cliente para promover el seguimiento, actualización y confirmación del servicio de autotransporte bajo los estándares, parámetros, políticas y principios correspondientes que solicita y determina “**la responsable**” en vinculación con la Administración General de Servicio al Cliente.
3. Los datos personales de menores de edad, personas con discapacidad, se permitirá recabarlos bajo el consentimiento tácito del titular de la patria potestad, tutela, guarda o custodia, representante legal, bajo estos supuestos se deberá presentar de forma directa en las taquillas físicas, puntos de venta o cualquier otro medio lícito autorizado por “**la responsable**” debiendo exhibir acta de nacimiento del menor o carta poder simple firmada por dos testigos y/o carta en la que se manifieste bajo protesta de decir verdad que ejerce la tutela y que no se encuentra dentro de alguno de los supuestos legales que impidan o limiten su ejercicio siendo necesario para brindar el servicio.
4. La toma de decisiones sin intervención humana forma parte de nuestro proceso de relación comercial informándole que sus datos personales en decisiones sin intervención humana valorativa serán considerados a través de algoritmos de reconocimiento facial, para evaluar o predecir aspectos relativos al comportamiento de la compra o espera de la prestación del servicio, para garantizarle una mejor atención.
5. Los datos personales recolectados permiten efectuar el seguimiento a las reservaciones del servicio ofrecido, así como al emitir solicitud para servicios especiales o servicios afines.
6. Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury es la responsable del tratamiento de datos personales, rigiéndose bajo los principios rectores previstos en Ley contemplando la licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.
7. La documentación de equipaje (s) o maleta (s) pertenecientes a los clientes se realizará bajo los controles de revisión y verificación para observar el peso y las dimensiones debiendo cumplir con las políticas que “**la responsable**” determine.



8. La expedición de CFDI de conformidad con la legislación fiscal vigente.

Las finalidades **secundarias** es el tratamiento de datos personales que son consideradas como no necesarias, el objetivo es ofrecer a nuestros clientes una mejor experiencia en el servicio que ofrecemos, elevar los estándares de calidad de manera progresiva, dentro de esta clasificación se encuentran las siguientes:

- Encuesta para la mejora del servicio
- Enviar información sobre productos nuevos o servicios
- Atender quejas, preguntas y comentarios
- Enviar ofertas y/o promociones
- Hacer partícipes de sorteos
- Enviar publicidad en general
- Enviar ofertas y promociones de servicios con quienes se mantengan alianzas comerciales que otorguen beneficios y precios preferenciales.
- Envío de modificaciones al presente aviso de privacidad

En caso de que **NO** desee que sus datos personales sean tratados para las finalidades secundarias descritas en el listado anterior, se informa al cliente sobre el mecanismo que **“la responsable”** implementa para ejercer la negativa, otorgando las siguientes opciones para su ejercicio.

- a) El cliente podrá solicitar directamente el **anexo 1** con los ejecutivos de venta que se encuentran en las taquillas físicas o puntos de venta y realizar la entrega del *mismo* debidamente requisitado en el lugar donde se solicitó u otro punto físico de venta que la **“la responsable”** coloque a su disposición, e;
- b) Ingresando a nuestro micrositio de internet: <http://www.viajesaury.com/aviso-de-privacidad> donde encontrara el **anexo 1** el cual deberá enviarlo debidamente requisitado al correo electrónico [privacidadaur@viajesaury.com](mailto:privacidadaur@viajesaury.com), bajo el asunto **negativa del consentimiento**.

La negativa o revocación manifestada para las finalidades secundarias del uso de sus datos personales no será motivo para la negación del servicio que solicita o contrata con nosotros.

## TRANSFERENCIAS DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recolectados del cliente se mantendrán con estricta seguridad y se compartirán con terceros receptores o destinatarios indicando el tipo o categoría, además; el tratamiento se somete a la transferencia nacional de datos personales siempre que se encuentre debidamente sujeta al consentimiento del cliente, salvo las excepciones previstas en el artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares indicando las finalidades que justifican las transferencias.

Se hace mención que **“la responsable”** no estará obligada a informar en el aviso de privacidad sobre las comunicaciones de datos personales que existan entre esta y los encargados adheridos sin que exista previo consentimiento lo que se reconoce como **remisión** en términos del artículo 2, fracción IX del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.



Transferencias de Datos Personales		
Destinatario de los datos personales	País	Finalidad
1. Institución Bancaria	México	Confirmar la solicitud de pago para validación de la compra de boletos en las taquillas físicas o puntos de venta o cualquier otro medio lícito autorizado por Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury
2. Instituto Nacional de Migración	México	Contribuir a la identificación de clientes de nacionalidad extranjera para que circulen libremente por el territorio mexicano cumpliendo con las formalidades esenciales existentes y total apego al derecho
3. Seguro de Viajero.	México	Integrar al mecanismo de seguridad de los clientes un seguro de viaje ante situaciones que podrían afectar su integridad física.
4. Empresa de Seguridad Privada (Video-Vigilancia V-V)	México	Implementar sistemas de V-V, de conformidad con sus instrucciones: <u>actividades</u>  (obtención, uso, divulgación, almacenamiento, acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia).
5. Fiscalía Contra La Desaparición Forzada de Personas y la Cometida por Particulares, dependiente de la Fiscalía del Estado de Chiapas o sus homologas.	México	Existe la colaboración de todas las sucursales con la que cuente Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury para ayudar a la difusión, prevención o promoción de las investigaciones relacionadas con los delitos de desaparición forzada.
6. Administración General De Recursos y Servicios	México	Ejerce el procedimiento de verificación y comprobación de los clientes que abordaran la unidad de transporte mediante una lista pasajeros proporcionado por el personal adscrito a la Administración General de Servicio al Cliente.

## CLÁUSULA PARA CONSENTIR LA TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

El cliente **ACEPTA** que, de manera conjunta, separada e indistintamente “**la responsable**” transfiera sus datos personales a un tercero receptor o destinatario conforme a lo descrito en la Tabla de Transferencias de Datos Personales.

Enviar Acepto

Enviar No Acepto

## LOS MEDIOS Y EL PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS ARCO (ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN)

- El cliente, tiene derecho de **ACCESO** a conocer la obtención, uso, divulgación o almacenamiento de sus datos personales, así como información relativa a las condiciones y generalidades del tratamiento.



- Podrá solicitar en todo momento a Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury la **RECTIFICACIÓN** de sus datos personales en caso de ser inexactos o incompletos lo cual deberá ir acompañada de la documentación que ampare la procedencia de lo solicitado y en específico la corrección que haya de realizarse.
- Tendrá derecho a solicitar **CANCELACIÓN** implicando el cese del tratamiento por parte de Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury iniciando por un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del dato, cabe mencionar que la responsable podrá conservarlos exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas al tratamiento o cuando se encuentre previsto en alguno de los supuestos establecidos en el artículo 26 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- La **OPOSICIÓN** es un derecho que podrá ejercer al tratamiento de sus datos en todo momento y siendo causa legítima a su situación específica que lo requiera, de resultar procedente será Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury no deberá tratar los datos relativos al cliente, sin embargo no será procedente el ejercicio de tal derecho en aquellos casos en los que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal impuesta por Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury.

Para dar inicio a una Solicitud ARCO (ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN) se procederá de la siguiente manera.

1. El cliente al someterse al procedimiento de suministro de datos personales podrá solicitar el **Formato de Solicitud de Derechos ARCO** en las taquillas físicas o puntos de venta o cualquier otro medio lícito autorizado por Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury.
2. Se otorga la opción de ejercer sus **Derechos ARCO** mediante **Escrito Libre** dicho documento deberá contener la información mínima del apartado **A)** que se describe más adelante.
3. El cliente podrá ingresar en nuestro micrositio de internet: <http://www.viajesauray.com/aviso-de-privacidad> donde encontrará el **Formato de Solicitud de Derechos ARCO**.
4. Cumpliendo las formalidades esenciales del Formato **de Solicitud de Derechos ARCO** o el **Escrito Libre** se deberá adjuntar y enviar a la dirección de correo electrónico [derechoarco@viajesauray.com](mailto:derechoarco@viajesauray.com).

**A) El cliente deberá estipular la siguiente información**

1. Señalar nombre completo y número telefónico del titular de los datos personales.
2. Copia de identificación oficial del titular o en su caso del representante legal; así mismo en caso de ejercer su derecho a través de un representante legal además deberá anexar carta poder simple con la firma de dos testigos (anexar identificaciones oficiales de todas partes).
3. Describir de forma clara y concisa los hechos en los que funda su acción y el derecho que solicita ejercer.
4. Señalar correo electrónico activo para oír y recibir notificaciones
5. Las pruebas o documentos idóneos con los que sustente su dicho.
6. Nombre completo y firma del titular o representante legal.

El acceso al Formato de Solicitud de Derechos ARCO es totalmente gratuito, encontrándose disponible en nuestro micrositio de internet: <http://www.viajesauray.com/aviso-de-privacidad>, se otorgará una respuesta a su solicitud en un plazo no mayor a 20 días hábiles dando a conocer la resolución respectiva a través del correo electrónico proporcionado por el cliente, posterior al plazo señalado se hará valer la resolución acordada en un plazo no mayor a 15 días a la fecha a la que se le hizo de su conocimiento al cliente la resolución respectiva.

Se le informa al cliente sobre el derecho que le asiste, en caso de que presuma que ha sido vulnerada la protección de sus datos personales, podrá acudir al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la información y protección de Datos personales (INAI).



## MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA QUE EN SU CASO EL TITULAR PUEDA REVOCAR SU CONSENTIMIENTO AL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES.

“La responsable” establece a favor de los clientes para el ejercicio en cualquier tiempo los mecanismos de Revocación del Consentimiento al Tratamiento de sus Datos Personales, a través de los siguientes procedimientos:

- a) El cliente podrá solicitar directamente el **Formato De Revocación Del Consentimiento** con los ejecutivos de venta que se encuentran en las taquillas físicas o puntos de venta y realizar la entrega del mismo debidamente requisitado en el lugar donde se solicitó u otro punto físico de venta que la “la responsable” coloque a su disposición, y;
- b) Ingresando a nuestro microsítio de internet: <http://www.viajesaury.com/aviso-de-privacidad> donde encontrará el **Formato De Revocación Del Consentimiento** y adjuntarlo debidamente requisitado al correo electrónico [privacidadaur@viajesaury.com](mailto:privacidadaur@viajesaury.com), bajo el asunto **revocación del consentimiento**.

Sin perjuicio de lo descrito en los incisos anteriores del presente apartado, el cliente podrá ejercer su derecho a la Revocación del Consentimiento mediante **Escrito Libre**.

Cuando el cliente opte por ejercer su derecho utilizando el mecanismo mencionado en el párrafo anterior deberá entregar su escrito en el domicilio ubicado en calle 15 Oriente Sur, Número 840, Colonia Mexicanidad Chiapaneca, C. P 29040 en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez; Chiapas, en un horario de 08:00-20:00 horas de lunes a viernes o Enviar correo electrónico a [privacidadaur@viajesaury.com](mailto:privacidadaur@viajesaury.com), adjuntando su escrito bajo el asunto **Revocación del consentimiento**.

Cuando el cliente solicite la confirmación del cese del tratamiento de sus datos personales, “la responsable” responderá expresamente a dicha solicitud.

Es importante que se considere que no en todos los casos se podrá atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Por tal hecho se deberá estimar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará la terminación de la relación comercial que nos solicitó.

## OPCIONES Y MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

El tratamiento de los datos personales que determina “la responsable” cumple con los principios de protección de datos personales establecidos por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares adoptando las medidas necesarias para su aplicación.

Sin embargo, con objeto de que el cliente, pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le ofrecemos los siguientes mecanismos.

1. La inscripción del titular en el Registro Público de Consumidores previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor.
2. El registro del titular en listados de exclusión propios del responsable, sectoriales o generales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 110 del Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, señalando el nombre del listado, las finalidades para las cuales es aplicable la exclusión y, en su caso, el canal habilitado por el responsable para que el titular pueda obtener mayor información al respecto.



## USO DE COOKIES, WEB BEACONS U OTRAS TECNOLOGÍAS SIMILARES

Se le informa que nuestro sitio de internet es admisible llegar a monitorear su comportamiento como usuario de Internet, a través del ingreso al sitio web.

Los datos personales que se recaban y almacenan son los siguientes:

1. Horario de navegación.
2. Tiempo de navegación.
3. Sistema operativo con el fin de medir la actividad digital.
4. Identificar las preferencias tecnológicas.

La información que se recopila es por medio de los “cookies”, sin intervención de otros mecanismos y/o medios tecnológicos debido a la opción de aceptar los “**cookies**” es automático, para mayor información sobre su uso se le recomienda consultar el tipo de explorador que ejerce “cookies” donde le permite eliminar el uso, bloquear la aceptación o recibir una advertencia antes de almacenar “cookies” o ingresando a la sección “Ayuda” de su navegador.

## CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD

Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury se reserva el derecho de modificar el presente aviso de privacidad integral para clientes en cualquier momento cumpliendo con las actualizaciones legislativas o en su caso de acuerdo a las necesidades internas que presente “**la responsable**” comprometiéndose a mantenerlo informado sobre los cambios que se efectúen estando disponible en la página web, bajo el enlace <http://www.viajesaury.com/aviso-de-privacidad>, actualizando la entrada en vigor.

## CASOS EN LOS QUE SE REQUIERE UN NUEVO AVISO DE PRIVACIDAD

Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury no podrá hacer uso de los medios y procedimientos señalados en el lineamiento anterior, sino que estará obligado a poner a disposición de los clientes un nuevo Aviso de Privacidad, de conformidad con lo que establece la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento cuando se presenten los siguientes sucesos:

1. Cambie su identidad.
2. Requiera recabar datos personales sensibles, patrimoniales o financieros adicionales a aquellos informados en el aviso de privacidad original, cuando los mismos no se obtengan de manera personal o directa del titular y se requiera el consentimiento.
3. Cambie las finalidades que dieron origen o son necesarias para el servicio entre Autotransportes Diamantes de Chiapas S.A de C.V y/o Viajes Aury y el cliente; o bien, se incorporen nuevas que requieran del consentimiento del cliente.

Modifique las condiciones de las transferencias o se vayan a realizar transferencias no previstas inicialmente y el consentimiento del cliente sea necesario.

## VIGENCIA

El presente aviso de privacidad integral para clientes entra en vigor a partir de su fecha de publicación.

**FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: MAYO 2020**